

Universidade de Lisboa  
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território



**O contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto**

**Jorge Manuel de Oliveira Flor Abrantes**

Orientadores: Professor Doutor José Sancho de Sousa e Silva  
Professor Doutor Nuno Manuel Sessarego Marques da Costa

**(Anexos e Entrevistas)**

Tese especialmente elaborada para a obtenção do grau de doutor no ramo de Turismo  
(especialidade em Gestão de Destinos e Produtos Turísticos)

2016



Universidade de Lisboa  
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território



**O contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto**

**Jorge Manuel de Oliveira Flor Abrantes**

Orientadores: Professor Doutor José Sancho de Sousa e Silva  
Professor Doutor Nuno Manuel Sessarego Marques da Costa,

**(Anexos e Entrevistas)**

Tese especialmente elaborada para a obtenção do grau de doutor no ramo de Turismo  
(especialidade em Gestão de Destinos e Produtos Turísticos)

**Júri**

Presidente: Professora Doutora Maria Lucinda Cruz dos Santos Fonseca

Vogais: Professor Doutor Carlos Manuel Martins da Costa  
Professor Doutor Francisco Teixeira Pinto Dias  
Professor Doutor José Sancho de Sousa e Silva  
Professor Doutor José Manuel Henriques Simões  
Professor Doutor Nuno Manuel Sessarego Marques da Costa  
Professor Doutor Carlos Manuel Baptista Cardoso Ferreira

2016



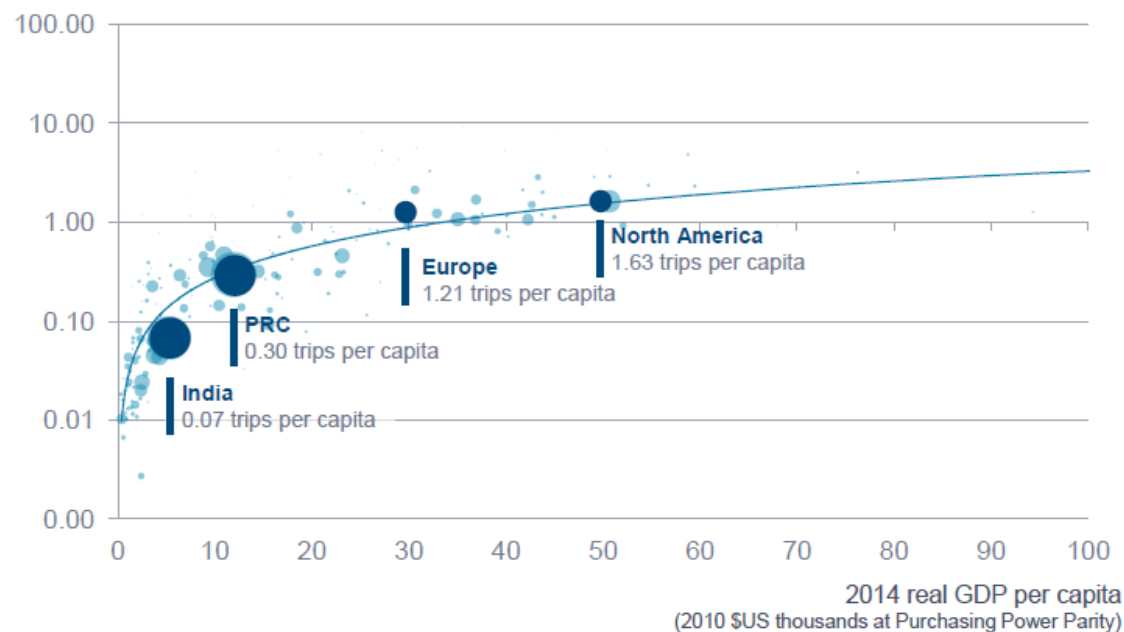
## **Anexos**



## Anexo 1. Propensão para viajar (2014)

## Europeans and North American are the most willing to fly...

2014 trips per capita



Propensity to travel

25%

of the population of  
the emerging  
countries took a  
trip a year in  
**2014**

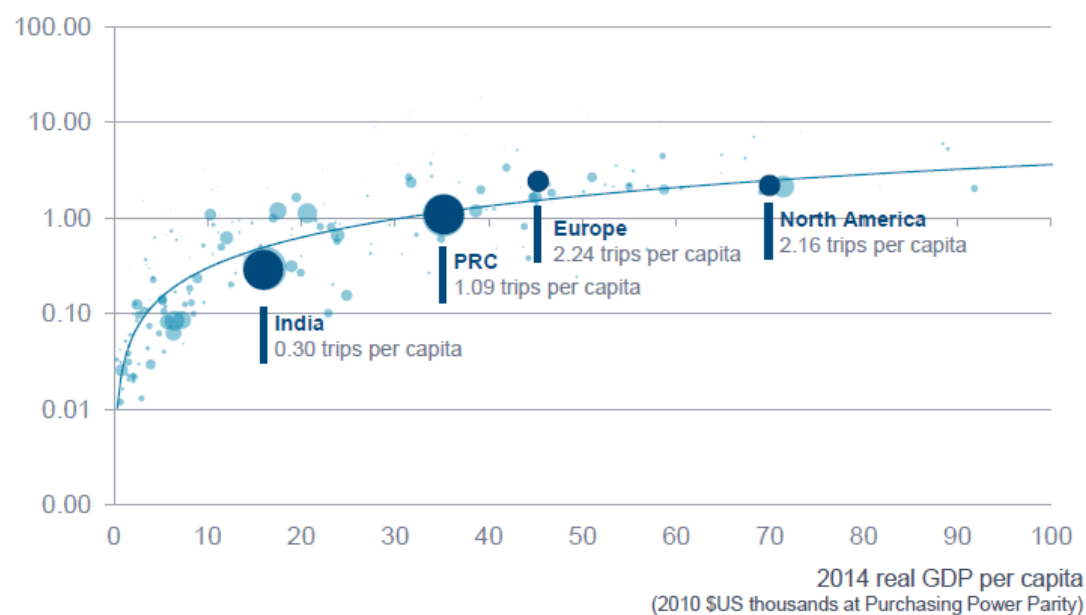
Sources: Sabre, IHS Economics, Airbus  
GMF2015

Fonte: Retirado de Airbus (2015)

## Anexo 2. Propensão para viajar (2034)

...but by 2034, PRC will reach current European levels

2034 trips per capita



Propensity to travel

74%

of the population of the emerging countries will take a trip a year in 2034

Sources: Sabre, IHS Economics, Airbus GMF2015

Fonte: Retirado de Airbus (2015)



### Anexo 3. Liberdades do ar

As liberdades do ar são fundamentais à percepção das relações vigentes entre Estados.

A noção de “liberdade do ar” (*freedom of the air*) foi inicialmente apresentada por Fauchille e Nys, em 1902, numa reunião, em Bruxelas, do Instituto de Direito Internacional (Sand, Freitas & Pratt, 1944).

O seu princípio vem consignado, embora de forma ténue, desde a Convenção de Paris em 1919, onde, além do direito de soberania de cada estado (art. 1º) também é reconhecido o direito de sobrevoo (art. 15º) e de escala técnica (art. 18º) (Convenção de Paris, 1919).

Só em 1944, no âmbito da Convenção de Chicago (*Chicago Convention*, 1944) se estabelecem, de forma objetiva as liberdades do ar (*freedoms of the air*), como consignado no corpo da própria Convenção – *Convention on International Civil Aviation* (art. 5º e 7º) –, no *International Air Services Transit Agreement* (art 1º a 3º) (IASTA, 1944) e no *International Air Transport Agreement* (IATrA, 1944), assim como, nos de serviço aéreo (vulgo acordos bilaterais) entre Estados, em especial, neste último caso, quanto aos direitos de designação das companhias aéreas (Haanappel, 2003).

Doganis (2010), Holloway (2008) ou Vasigh, Fleming e Tacker (2008) caracterizam as várias liberdades do ar, sendo que as primeiras cinco são, tradicionalmente, parte integrante do cláusulado dos acordos bilaterais, com as restantes a serem consideradas liberdades suplementares. Para facilitar a compreensão destas noções, dar-se-ão exemplos para cada uma das liberdades, assumindo-se Portugal como base operacional da companhia aérea:

- Primeira liberdade – o direito de sobrevoo de um Estado (ex.: sobrevoo de Espanha num voo entre Portugal/Turquia);
- Segunda liberdade – o direito de efetuar uma aterragem noutro Estado por razões técnicas (reabastecimento, manutenção, etc.) sem embarque/desembarque de tráfego remunerado (ex.: aterragem técnica para

reabastecimento na Turquia num voo entre Portugal/Índia, sem embarque/desembarque adicional de novos passageiros, carga ou correio);

- Terceira liberdade – o direito de embarcar tráfego remunerado do Estado de origem para o Estado de destino (ex.: embarque de passageiros, carga e correio de Portugal para a Turquia);
- Quarta liberdade – o direito de embarcar tráfego remunerado do Estado de destino para o Estado de origem (ex.: embarque de passageiros, carga e correio da Turquia para Portugal);
- Quinta liberdade – o direito de a companhia do Estado de origem embarcar/desembarcar tráfego remunerado do Estado de destino para um Estado terceiro, com quem possui acordo de serviço aéreo (ex.: embarque/desembarque de passageiros, carga e correio de uma companhia aérea de Portugal num voo entre Portugal e a Turquia e a sua continuidade – com embarque/desembarque de tráfego remunerado – entre a Turquia e a Índia);
- Sexta liberdade – o direito de embarcar/desembarcar tráfego remunerado de um Estado de destino para um Estado de origem (4ª liberdade) e deste para outro estado de destino (3ª liberdade), através de um aeroporto de trânsito (ex.: embarcar passageiros, carga e correio na Turquia com destino a Angola utilizando Portugal (Lisboa) como aeroporto de trânsito);
- Sétima liberdade – o direito de embarcar/desembarcar tráfego remunerado por companhia fora do Estado de origem entre Estados terceiros (ex.: companhia aérea do Canadá, com um avião matriculado nesse país e baseado em Portugal, efetuando voos remunerados de Portugal para a Turquia);
- Oitava liberdade (ou direito de cabotagem) – o direito de embarcar/desembarcar tráfego remunerado por companhia fora do Estado de origem em rotas domésticas (ex.: companhia aérea do Canadá, com um avião matriculado nesse país, efetuando voos remunerados nas rotas domésticas em Portugal).

Holloway (2008, p. 233) distingue dois tipos de cabotagem: a “*consecutive cabotage*” ou seja, a possibilidade de um voo de um Estado de destino vir fazer voos domésticos num Estado de origem na continuidade (ex.: voo Montreal-Lisboa-Faro, com

embarque/desembarque de passageiros de Montreal para Lisboa e para Faro e entre Lisboa e Faro) e a “*full cabotage*” (também designada de “nona liberdade” em que a companhia de um Estado terceiro opera nas rotas domésticas de um determinado Estado). Ou seja, a título de exemplo, permitiria que uma companhia canadiana posicionasse um avião registado nesse país em Portugal para fazer rotas domésticas no nosso país (também conhecida por *stand alone cabotage* (Haanappel, 2003).

Assim, em termos de exemplo, quando uma companhia tende a privilegiar os seus voos através da combinação de tráfego no seu aeroporto de base numa perspetiva de rede (*hub & spoke*), diz-se que opera em sextas liberdades, enquanto uma companhia aérea que opere em voos diretos, sem ligação entre esses voos, diz-se que opera em terceiras e quartas liberdades (a primeira e segunda liberdades, sendo liberdades não comerciais, ou seja, sem embarque de tráfego remunerado, estão presentes em todos os voos).

#### Anexo 4. Indicadores em aviação comercial

A *International Civil Aviation Organization* (ICAO), enquanto entidade reguladora internacional, em relação estreita com as aviações civis de cada Estado, tem vindo a definir regras, não só operacionais mas também de natureza económica, para que os elementos de análise possam ser consolidados em termos internacionais, de modo a permitir análises comparativas.

Uma das principais áreas de actuação da ICAO, conforme consignado no Capítulo V da Convenção de Chicago (*Chicago Convention*, 1944), é a definição das *International SARPs – Standards and Recommended Practices*, onde cada Estado deve colaborar assegurando uma elevada uniformização dos regulamentos, *standards* e procedimentos (art. 37º).

Muitos desses indicadores utilizam como métrica o *km* (ou a milha – *mile* –, como é mais frequente nos E.U.A.), de modo a poder ponderar as distâncias percorridas. Como menciona Holloway (2008), uma companhia regional pode ter o mesmo número físico de passageiros que uma companhia internacional, mas as distâncias percorridas são completamente diferentes, prevalecendo aquela que tenha voado uma maior distância.

Para o efeito de compatibilização da informação, a ICAO criou uma ferramenta específica para a divulgação da informação que pode ser acedida em <http://www.icaodata.com/Trial/WhatIsICAO.aspx>, com especial relevância para a área de “*Terms Used*” onde se podem consultar todas as principais definições usadas em aviação.

De entre as diferentes definições utilizadas, salientam-se as seguintes (com impacto direto na investigação):

- ✓ *Seat Kilometre Available* (também conhecido por *ASK – Available Seat Kilometre* ou *PKO – Passenger Kilometre Offered*) – corresponde ao número de lugares disponíveis para venda num avião multiplicado pela respetiva distância (*kms*);

- ✓ *Passenger Kilometres Performed* – PKP - (também conhecido por RPK – *Revenue Passenger Kilometre* ou PKU – *Passenger Kilometre Used*) – corresponde ao número de lugares vendidos num avião, a passageiros pagantes (*revenue passengers*, ou seja, número de passageiros a multiplicar pelas respetivas tarifas), multiplicado pela distância (*kms*);
- ✓ *Load Factor* (LF) (%) – corresponde aos *PKPs* (lugares vendidos) a dividir pelos *ASKs* (lugares oferecidos), também denominada como taxa de ocupação de um voo (ou a relação entre *RPKs/ASKs*)
- ✓ *Yield* (USc) – corresponde à divisão da receita do voo (*total revenue passengers*) pelos *PKUs*. Dá-nos a receita média gerada, por passageiro, por cada *km* voado.

É também possível analisar-se o *Yield* do lado da oferta, ou seja, receita média gerada por cada *km* oferecido, tradicionalmente designado por RASK (*Revenue per Available Seat Kilometre*), o que compara com o CASK (*Cost per Available Seat Kilometre*).

Anexo 5. *Southwest Airlines*

Sem dúvida que a *Southwest Airlines* continua a ser um caso paradigmático na aviação, pelos resultados positivos que vem atingindo ano após ano.

A sua história remonta a 1967, quando Kelleher e King tiveram a ideia de lançar uma companhia aérea *low-fare no frills* para fazerem voos entre as maiores cidades do Estado do Texas (Dallas, Houston e San António) (Hartley, 2008). A empresa adotou inicialmente o nome *Air Southwest* (alterando-o, para a atual designação, em 18 de março de 1971). Os dois estudaram o modelo anteriormente adotado pela *PSA* na Califórnia e concluíram que, até pela dimensão do Estado do Texas (maior que a própria Califórnia) o mesmo modelo poderia ser usado naquele Estado (Calder, 2006).

A 27 de novembro de 1967, a *Southwest Airlines* solicitou ao *Texas Aeronautic Commission* uma licença de operador aéreo como “*interstate carrier*”. Uma vez que a *Southwest* apenas operava voos dentro do Estado do Texas (*interstate operations*), o CAB não tinha autoridade para limitar esse tipo de operações (Committee on Transportation and Infrastructure [CTI], 2006, p. 199)<sup>1</sup>.

Como reportado no *World Airline Survey* de 1969 (Flight, 1969, p. 557) “*Air Southwest is a US interstate operator formed at the end of 1967 to operate Electras in low-fare, one-class services between San Antonio, Houston and Dallas in Texas at tariffs 20% lower than those currently in force.*”

No entanto, a empresa só iniciou as suas operações passados 51 meses, mesmo após a aprovação por unanimidade da *Texas Aeronautic Commission* como operador aéreo interestadual, a 20 de fevereiro de 1968 (Calder, 2006; CTI, 2006). Foram anos de batalhas judiciais contra as companhias aéreas já instaladas – *Braniff*, *Texas International* e *Continental* – que queriam manter uma posição de domínio. A empresa iniciou a sua operação aérea a 18 de junho de 1971 (Hartley, 2008).

---

<sup>1</sup> A mesma prorrogativa esteve na base do lançamento da *PSA* na Califórnia, enquanto companhia aérea interestadual.

Como refere Doganis (2010, p. 132) a essência do seu modelo era a simplicidade. Um produto simples e operações simples, baseadas em tarifas baixas e sem restrições, um elevado número de voos ponto-a-ponto e uma excelente pontualidade.

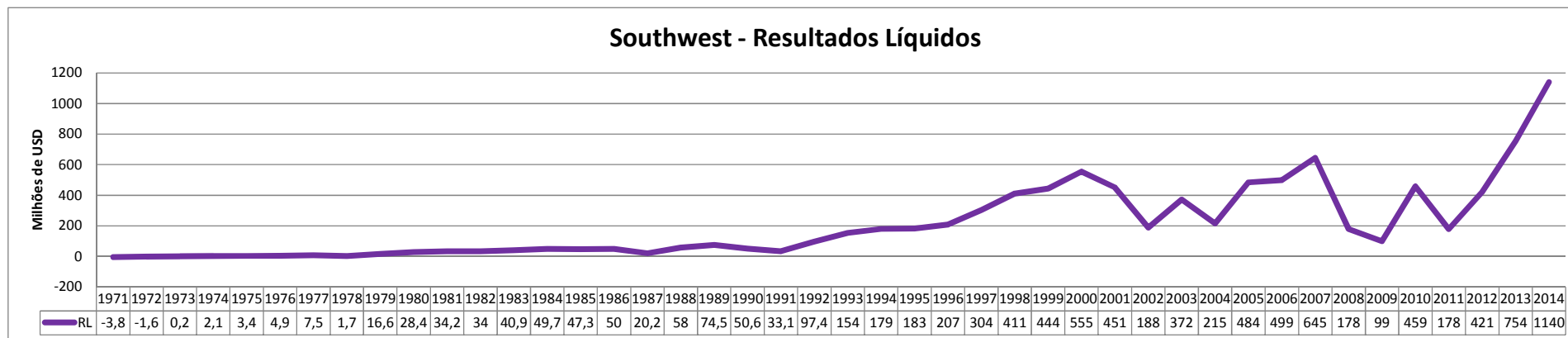
Com a chegada do processo de desregulamentação nos E.U.A., a partir de 1978, a *Southwest Airlines* estava preparada para “exportar” o seu modelo para outros Estados, embora o tenha feito de forma cautelosa. Só a partir dos anos 1990 a *Southwest* expande significativamente a sua rede de exploração (Doganis, 2010), mais que duplicando o seu *market share* entre 1990 e 2002 (Ito & Lee, 2003).

Dados recolhidos no seu *site*, mostram que a *Southwest* tem mantido resultados positivos e expressivos ao longo dos anos. Só nos dois anos iniciais da sua atividade a *Southwest* registou resultados líquidos negativos, como espelha o gráfico na página seguinte.

A aquisição da *AirTran* pela *Southwest*, em 2011, veio-lhe permitir alargar a sua rede de exploração, passando para os 146 destinos domésticos e oito internacionais operados pós-fusão (136 e quatro destinos operados pré-fusão na rede doméstica e internacional, respetivamente), aumentar a eficiência na rede com ajustamentos na rede em algumas cidades servidas (ACI, 2013) e, mais importante, aumentar os seus resultados pelas sinergias integradas na operação, contabilizadas em 142 milhões de *Usd* em 2012 e estimadas em 400 milhões de *Usd* em 2013.

Em 2013, a *Southwest* registou os melhores resultados de sempre com um lucro líquido de 754 milhões de *Usd*, valor esse que, em 2014, foi pulverizado com um crescimento de 50,7% dos resultados líquidos que ultrapassaram, pela primeira vez, os mil milhões de *Usd* (1,14 mil milhões de *Usd*) (Karp, 2015).

A partir de julho de 2014 a *Southwest* iniciou a sua internacionalização, por integração dos voos da *AirTran* (Yeo, 2014b), cuja marca foi retirada do mercado a partir de 28 de dezembro de 2014. As sinergias da fusão terão atingido, neste ano, os 500 milhões de *Usd* (Karp, 2015).



Fonte: Elaboração própria a partir dos Southwest Airlines Annual Reports (1972-2015); Karp (2015)

Fig. 82. Resultados líquidos da *Southwest Airlines* (1971-2014)



### Anexo 6. *Ryanair*

Foi dentro do contexto de liberalização que se assiste ao aparecimento da companhia aérea *Ryanair*. A empresa foi constituída em 1985, tendo iniciado os seus voos ainda nesse ano em julho (fruto do processo de liberalização intracomunitário iniciado em 1983), na rota entre Waterford (Irlanda) e Londres-Gatwick (Reino Unido), com um avião *Embraer* Bandeirante com capacidade para transportar 15 passageiros (Creaton, 2007). No ano seguinte, com a liberalização dos acordos de serviço aéreo entre o Reino Unido e a Irlanda, iniciou, em maio, voos entre Dublin (Irlanda) e Londres-Luton (Reino Unido), com uma aeronave de 46 lugares (avião *BAE Hawker Siddeley HS 748*) e com uma tarifa de 99 libras esterlinas, menos de metade daquela praticada pelas principais companhias aéreas que operavam essa rota. Nesse ano, a *Ryanair* atingiu cerca de 82 mil passageiros e iniciou negociações para a compra do seu primeiro avião a jato (Box & Byus, 2007), o que veio a acontecer no ano seguinte com o *leasing* de três aviões *BAC One-Eleven*.

Fruto dessa liberalização e de acordo com Barrett (1997), entre 1986 e 1987, o número de passageiros, na rota principal entre Londres e Dublin, aumentou 64,9% e as tarifas caíram 54%, em grande parte explicado pelo preço praticado pela *Ryanair*. Esta rota, estagnada desde 1978, tornou-se na segunda mais movimentada na Europa (entre 1985-1994), logo após a rota Londres-Paris, com um crescimento de 184%. De acordo com o relatório sobre o setor aeronáutico, efetuado em 1994, pelo governo irlandês (*Irish Government Green Paper on Aviation*, citado em Kingston, 2006) a desregulamentação entre esses dois países, entre 1987 e 1993, aumentou o número de visitantes em 60%, as receitas do turismo em 560 milhões de libras irlandesas e criou 25 mil novos empregos.

Face aos resultados negativos que a empresa atingiu em 1990, na ordem dos 20 milhões de libras (Box & Byus, 2007) e com a entrada de um novo CEO – Michael O’Leary – a empresa decidiu alterar o seu modelo de negócio e copiar o caso de sucesso da *Southwest Airlines*, que assentava numa estratégia de baixo custo e que lhe permitia ser lucrativa (Creaton, 2007).

Em 2001, abriu a primeira base operacional fora das ilhas britânicas, em Charleroi na Bélgica<sup>2</sup>. Desde esse ano, a *Ryanair* tem tido um crescimento sustentado ao longo dos anos, quer no número de passageiros, quer no número de bases operacionais criadas.

A figura abaixo mostra a atual rede de bases operacionais da empresa, já incluindo Ponta Delgada (*Ryanair*, 2014) e Berlin-Schoenefeld, a iniciar em outubro de 2015 (Moore, 2015b), mas excluindo Gotemburgo (Marell, 2015), Milão-Malpensa (Dron, 2015), Santiago de Compostela (Europa Press, 2015), a 75ª base operacional em Corfu (TTG Italia, 2015) e a 76ª base em Ibiza, a partir de março de 2016 (Diário de Ibiza, 2015).

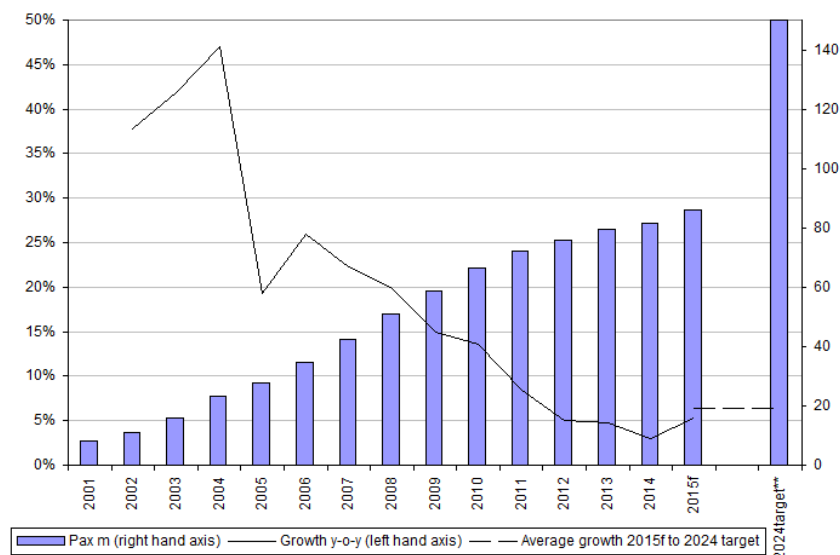


Fonte: Retirado de *Ryanair* (2015b)

Fig. 83. Bases operacionais da *Ryanair*

<sup>2</sup> Até esse momento a *Ryanair* já detinha bases em Dublin, Londres-Luton (mais tarde transferida para Londres-Stansted, em 1991) e Glasgow-Prestwick (Box & Byus, 2007; Creaton, 2007).

Sendo já hoje a empresa europeia com o maior número de passageiros transportados, com 90,6 milhões de passageiros em 2014, contra os 77,6 milhões da *Lufthansa* (Lufthansa Group, 2015), a *Ryanair* espera atingir os 150 milhões de passageiros em 2024 (CAPA, 2014c).

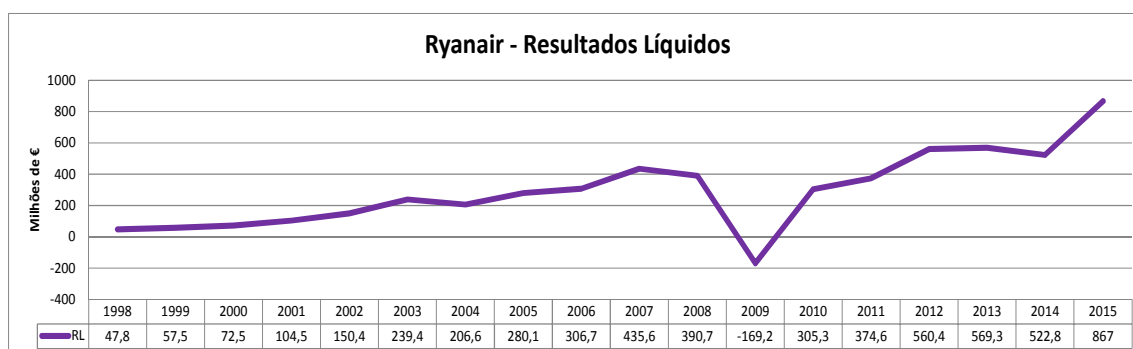


Fonte: Retirado de CAPA (2014c)

Fig. 84. Evolução do número de passageiros (2001-2024)

Dados da *Ryanair* apontam para um volume de passageiros, em 2015, na ordem dos 100 milhões de passageiros (Learmount, 2015a), esperando atingir lucros de mil milhões de euros em 2015-16 (Moore, 2015a).

Também os resultados da *Ryanair* expressam o sucesso que a empresa vem sentindo ao longo dos anos.



Fonte: Elaboração própria a partir dos *Ryanair Annual Reports* (1999-2015) e *Ryanair* (2015c)

Fig. 85. Resultados Líquidos da *Ryanair* (1998-2015)

Apenas em 2009 a empresa registou resultados líquidos negativos. No entanto, uma análise ao resultado líquido ajustado (*adjusted net profit*) revela um valor positivo de 105 milhões de euros. A análise *SWOT* efetuada pelo Centre for Aviation (CAPA, 2013c; CAPA, 2014c) evidencia os principais aspetos que têm levado ao sucesso da *Ryanair* no mercado, destacando-se, neste último caso, o retorno aos acionistas de 1,5 mil milhões de euros nos últimos 5 anos<sup>3</sup> (através de operações de *buy back* e pagamento de dividendos especiais). Além da *performance* financeira, a investigação levada a cabo pelo *Centre for Aviation* demonstra a aposta numa política de custos baixos, que se traduzem em tarifas baixas, na inovação, na rede de exploração (e o estabelecimento de bases operacionais em aeroportos europeus), a aposta em rendimentos adicionais (*ancillary revenues* que representam mais de 20% do total dos rendimentos gerados<sup>4</sup>) e numa frota nova, estandardizada, com aquisição de novos aviões.

Depois de anos de uma política muito criticada por falta de serviço ao cliente (tendo ganho vários prémios ao nível da pior companhia do mundo, com foram os casos mais recentes de 2012 e 2013, votados pelos leitores da *Which?* (uma associação, com mais de 50 anos, apostada na defesa dos direitos dos consumidores no Reino Unido), a *Ryanair* empreendeu uma alteração estratégica radical através de um conjunto de ações sob o programa intitulado "*Always Getting Better*" visando "*delivering real and tangible improvements to customers*" (CAPA, 2014b).

Como admitiu o seu CEO, "*If I'd know it would work so well, I'd have done it years ago*", ao comentar as alterações introduzidas no serviço ao cliente e os impactos sentidos nos resultados, com as tripulações e os passageiros mais felizes e com um aumento do *load factor* nos voos de 5% (Learmount, 2015a).

Esta alteração, não só ao nível do *site*, das taxas (*fees*) a pagar por passageiros, à distribuição via *GDS* (a *Ryanair* já integra os principais *GDS* ao nível da *Amadeus*, *Travelport* e *Sabre* – Fox, 2015), à aposta em aeroportos principais (casos de Bruxelas,

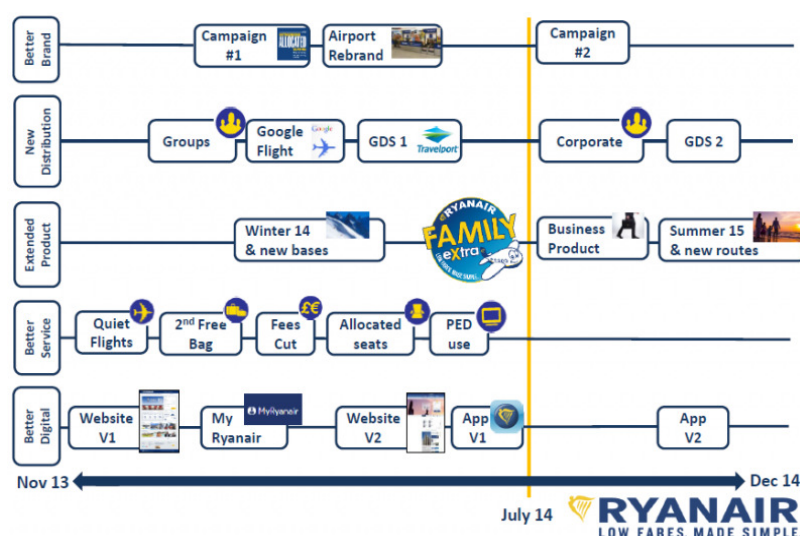
---

<sup>3</sup> Último ano que corresponde a 2013, não acomodando os dois melhores anos da *Ryanair*.

<sup>4</sup> De acordo com os relatórios da IdeaWorks (2013; 2014; 2015), o valor dos *ancillary revenues* na *Ryanair* atingiram os 1,9 mil milhões de euros em 2014 (mais 0,3 mM que em 2013 e mais 1,4 mM que em 2012), representando 24,6% dos rendimentos totais (um decréscimo de 0,2 p.p. face a 2013).

Copenhague, Colónia, Lisboa e Roma), à introdução de tarifas para o mercado *corporate* e a pagamentos via *Paypal*, levaram Dunn (2014b) a considerar que “*um processo que começou com uma mudança subtil é agora um reposicionamento explícito*”.

Muitas das iniciativas previstas no “*Always Getting Better Programme*” encontram-se resumidas na figura seguinte. Como afirma o seu CEO, “*we’ve moved from being cheap and nasty to cheap and cheerful, (...)*” (Learmount, 2015a). Mesmo assim, a tarifa média situa-se nos 46 €, mas os passageiros pagam uma média adicional de 40 € para o serviço “*Business Plus*” (Learmount, 2015b):



Fonte: Retirado de CAPA (2014b)

Fig. 86. *Always Getting Better Programme*

No dia 14 de janeiro de 2015 a *Ryanair* celebrou os seus 30 anos de operação. Como mencionam no seu comunicado de imprensa “*Celebrating 30 years of low fares*”, o resumo abaixo caracteriza a evolução da companhia ao longo destes 30 anos (Ryanair, 2015a):

- “*From 1 route (Waterford to London Gatwick) to over 1,600 routes;*
- *From 2 countries to 30 across Europe and North Africa;*
- *From 4 daily flights to over 1,600 daily flights;*
- *From 1 aircraft to over 300, with orders for a further 380;*
- *From 1 base to 72 base airports;*
- *From a team of 51 people to over 9,500 aviation professionals, comprising over 45 nationalities;*

- *From carrying 5,000 annual customers to over 90m p.a. and over 750m in total.”*

De acordo com entrevista dada pelo *Chief Marketing Officer* (CMO) da *Ryanair* à *Air Transport News* (ATN, 2015) a *Ryanair* espera atingir os 90 milhões de passageiros no corrente ano e os 100 milhões de passageiros em 2016<sup>5</sup>, esperando atingir os 160 milhões de passageiros em 2024 (o que representa um acréscimo de 10 milhões à última previsão – CAPA, 2014c). Quando confrontado com a pergunta sobre quais os fatores de sucesso da *Ryanair* a sua resposta foi bastante elucidativa: “*The lowest cost and a simple business model.*”

---

<sup>5</sup> Valores já atingidos com um ano de antecedência, face aos 90,5 milhões de passageiros em 2014.

Anexo 7. Comparativo de vantagens de custos entre companhias *charter* e *LCCs*Sources of cost advantage<sup>a</sup>

Characteristic	No-frills scheduled	Integrated charter	Independent charter
Larger aircraft		✈	(✈)
Longer sectors		✈	(✈)
Higher load factor		✈	✈
Higher aircraft utilisation	(✈)	✈	(✈)
Higher labour productivity		✈	(✈)
Lower distribution costs		✈	✈
Lower passenger service costs	✈		
Lower landing fees	(✈)	✈	(✈)
Lower insurance premiums		✈	(✈)
Lower aircraft leasing costs		✈	(✈)
Lower admin & finance costs		✈	(✈)

<sup>a</sup>Note: Brackets indicate that the advantage does not apply to all carriers in the category.

Fonte: Retirado de Williams (2001b)

## Anexo 8. Evolução da entrada no mercado das companhias aéreas de baixo custo na Europa

### Chronology of European LCC market entry.

	Year	Number	Airline
Pioneer	Pre-1992	1	<i>Ryanair (founded in 1985 as a regional operator, restructured as a LCC in 1990/91*)</i>
	1993	1	<i>Norwegian</i>
	1994	0	
	1995	1	<i>easyJet</i>
	1996	2	Debonair, Virgin Express
	1997	0	
	1998	3	<i>Air Berlin (founded in 1978, launches Mallorca shuttle and seat-only low cost services in 1998**), Color Air, Go Fly</i>
Early Adopter	1999	0	
	2000	2	Basiq Air, Buzz
	2001	0	
	2002	6	Bmibaby, Germanwings, Goodjet, HLX, MyTravelite, SkyEurope
Mainstream LCCs	2003	13	Air Polonia, Air Scotland, dba, EU Jet, FlyGlobespan, Flying Finn, Germania Express, Get Jet, <i>Iceland Express (now WOW)</i> , Jet2, Snowflake, V Bird, WindJet
	2004	6	FlyMe, FlyNordic, MyAir, <a href="http://ThomsonFly.com">ThomsonFly.com</a> , Vueling, Wizz Air
	2005	4	Air Turquoise, CentralWings, Sterling, Transavia.com ( <i>Transavia founded in 1965, established subsidiary low cost brand Basiq Air in 2000, merged Basiq Air and Transavia to form transavia.com***</i> )
	2006	2	Click Air, Zoom UK
Late Adopters	2007	0	
	2008	1	Volare Web
	2009	1	Star1
	2010	0	
	2011	0	
	2012	0	

Airlines highlighted in italics were operational at the time of writing.

Source: \* [Ryanair.com](http://Ryanair.com), \*\* [Airberlin.com](http://Airberlin.com), \*\*\* [Transavia.com](http://Transavia.com)

Fonte: Retirado de Budd *et al.* (2014)



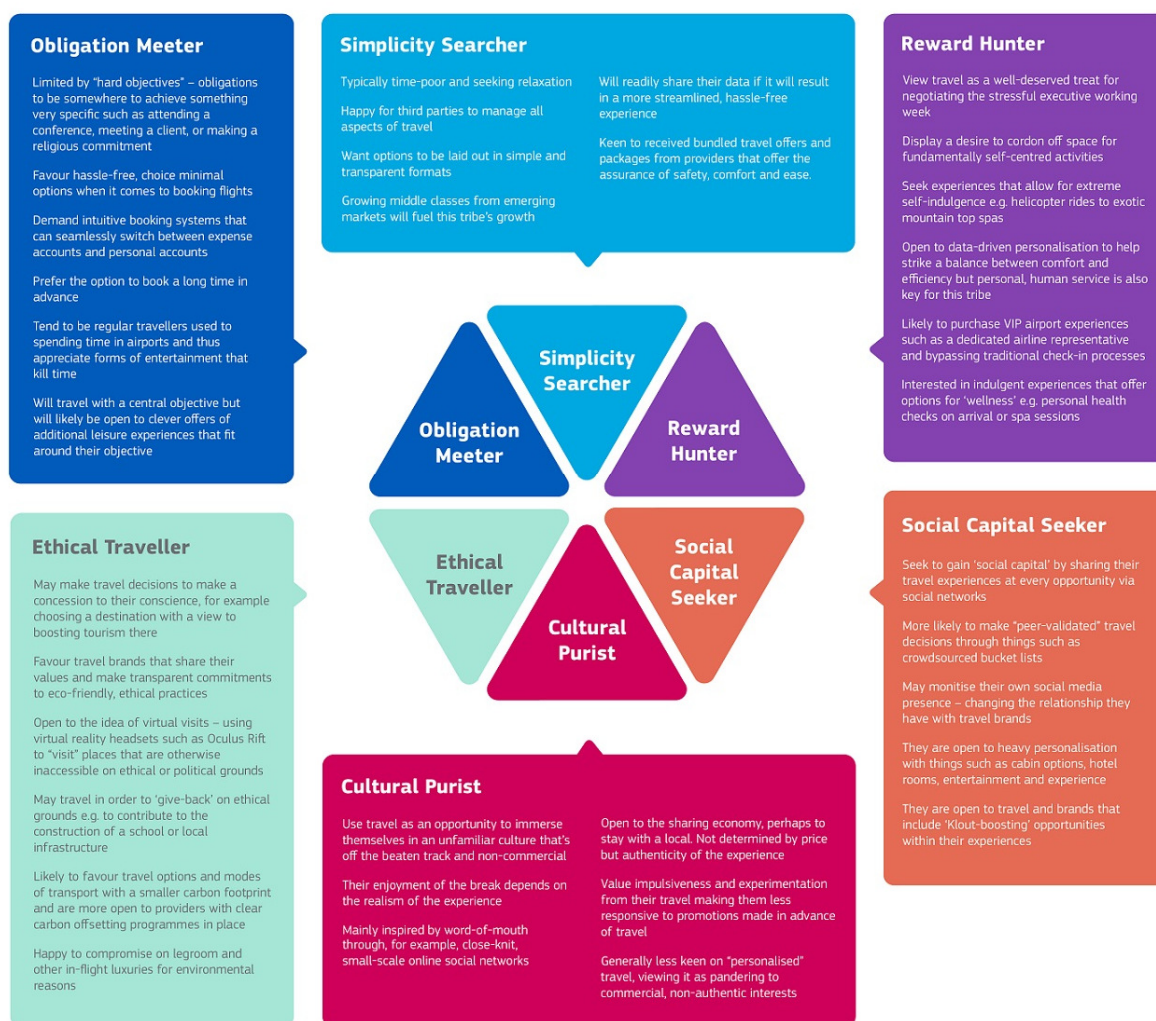
## Anexo 9. “Mortalidade” das companhias aéreas de baixo custo na Europa (até 2012)

	Pioneers			Early adopters				Mainstream				Late adopters						
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Operating duration
Air Polonia																		Under 1 year
Air Scotland																		2-3 years
Air Turquoise																		1-2 years
Basiq Air																		4-5 years
bmi baby																		Over 10 years
Buzz																		4-5 years
Centralwings																		4-5 years
Click Air																		2-3 years
Color Air																		Over 10 years
dba																		5-6 years
Debonair																		3-4 years
EU Jet																		3-4 years
FlyGloboSpan																		6-7 years
Flying Finn																		Under 1 year
FlyMe																		2-3 years
FlyNordic																		4-5 years
Germania Express (qxxx)																		1-2 years
Get Jet																		1-2 years
Go Fly																		4-5 years
Goodjet																		Under 1 year
HLX																		4-5 years
My Air																		4-5 years
MyTravelLite																		3-4 years
SkyEurope																		7-8 years
Snowflake																		3-4 years
Star1																		1-2 years
Sterling																		3-4 years
ThomsonFly.com																		4-5 years
V Bird																		Under 1 year
Virgin Express																		Over 10 years
Volare Web																		1-2 years
Windjet																		8-9 years
Zoom UK																		1-2 years

Fonte: Retirado de Budd *et al.* (2014)

## Anexo 10. Tendências dos viajantes no horizonte 2030

### Six New Traveller Personalities



Fonte: Retirado de Amadeus (2015b)

Anexo 11. *Hostels* em Lisboa

<b>Unidades existentes</b>	<b>Novas unidades</b>
Alface	5 Sins Chiado
Alfama Patio	Be my guest
Amazing Sé	City Center
BA	Cosy
BC Feel Good (Refuge in Santa Marta)	Easy
BC Stay Cool	Estrela 75
Calling	Istambul
Central	Lookout
Chillout	Lost Inn
Destination	Mar Portuguese
Downtown Design	Music Hall
Equity Point	My Home (atual So Far so Homey)
Famous Crows	PH in Chiado
G Spot (Urban Garden)	Royal Prince
Go	The Elevator
Golden Tram 242	We Love
Goodmorning	
Goodnight	
Graça 28	
Grapes & Bites	
Home	
Inn Ba	
Jardim de Santos	
Johnies Place	
Lisb'on	
Living Lounge	
Lounge	
Lover	
Lx Corner	
Oasis Backpackers	
Old Town	
Passport	
People	
PH Lisbon	
Poets	
Rossio	
Salitre	
Shiado	
Smile	
Soul	
Stay Inn	
Sunset Destination	
The Independente	
This is Lisbon	
Travellers House	
Unreal	
Vistas de Lisboa	
We Love F**** Tourists	
Yes!	

Fonte: Elaboração própria

Anexo 12. *Hostels* no Porto

<b>Unidades existentes</b>	<b>Novas unidades</b>
Alive	Alegria
Alma	City Drops
Andarilho	Cool
City	Kubik Rupik
Dixo's	Mim
Downtown	So Cool Porto
Eden House	
Fado	
Gallery	
Garden House	
GZ	
Invictus	
Lounge	
Magnolia	
Nasoni	
Pilot	
Poets	
Republica do Fado	
Rivoli Cinema	
Sky	
Spot	
Tattva Design	
Wine	
World Music	
Yes!	

Fonte: Elaboração própria

Anexo 13. Questionário aos *Hostels*

O presente questionário enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: **“Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto”** que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

1. Nome do Hostel:  2. Ano/Mês (Abertura):

3. Capacidade Total de Alojamento (nº camas):

4. Tipologia de Alojamento: (nº quartos/camas por tipo de alojamento)

	Nº Quartos	Nº Camas
Quartos privados	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Quartos privados ( <i>ensuite</i> )	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dormitórios ( <i>ensuite</i> )	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dormitórios (4 camas)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(6 camas)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(8 camas)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(10+ camas)	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5. Tipo de Gestão: *Hostel* independente ☐ Cadeia nacional ☐ Cadeia internacional ☐

6. Grau de Associativismo: Ass. Hostels Portugal ☐ ATL ☐ WYSE ☐  
 Outra Associação ☐ Qual:  Nenhum ☐

7. O hostel teve origem em:

Recuperação de andar/imóvel ☐ Reconversão de estabelecimento hoteleiro ☐  
 Instalação em andar/imóvel (sem obras) ☐ Outra situação:

8. Preços médios praticados (por cama) (Assinale apenas uma opção)

Quartos individuais 10-24 € ☐ 25-39 € ☐ 40-54 € ☐ 55-79 € ☐ > 80 € ☐  
 Dormitórios 5-14 € ☐ 15-24 € ☐ 25-34 € ☐ 35-44 € ☐ > 45 € ☐

9. Os preços sofrem alterações em função da sazonalidade? (Responda às duas alternativas)

Época alta/Época baixa Sim ☐ Não ☐  
 Semana / Fim de semana Sim ☐ Não ☐

10. Serviços e infraestruturas oferecidas:

Serviços/Infraestruturas	Oferece		Grau de importância para o hóspede (1 - pouco importante; 5 - muito importante)				
	Sim	Não	1	2	3	4	5
Quartos privados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dormitórios separados (masc./feminino)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dormitórios mistos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sala(s) comum(ns) de convívio							
Espaço(s) de convívio ao ar livre							
Sala(s) de leitura							
Equipamentos de divertimento ( <i>dvd's</i> , bilhar, <i>playstation</i> , jogos, etc.)							
Casa de banho privada (quartos privados)							
Casa de banho geral (por género)							
Casa de banho geral (indiferenciada)							
Cozinha equipada							
Zona de refeições							
Serviço de refeições							
Venda de Bebidas/ <i>Snacks</i> (receção/bar)							
Venda de Bebidas/ <i>Snacks</i> (máquina <i>vending</i> )							
Bar							
Serviço de Lavandaria							
<i>Internet Wi-fi</i> (áreas públicas)							
<i>Internet Wi-fi</i> (quartos/dormitórios)							
Zona acesso à <i>internet</i> (computadores)							
Serviço Receção 24 horas							
Depósito de bagagem (gratuito)							
Cacifos individuais							
Biblioteca (troca de livros)							
Informação turística							
Organização de eventos turísticos ( <i>tours</i> , provas de vinhos, noites temáticas, etc.)							
Aceitação Cartão de Crédito							

11. Na sua opinião quais os cinco serviços/infraestruturas mais valorizados pelos hóspedes? (do mais importante para o menos importante): 1º \_\_\_\_\_ 2º \_\_\_\_\_  
3º \_\_\_\_\_ 4º \_\_\_\_\_ 5º \_\_\_\_\_

12. Que canais de distribuição são utilizados na venda do *hostel*?

Canais de distribuição	Oferece		Grau de importância para o hóspede (1 – pouco importante; 5 muito importante)				
	Sim	Não	1	2	3	4	5
Site próprio							
Sites de terceiros							
Call Center/telefone próprio							
Call Center/telefone de terceiros							
Outros canais: _____							

13. Possui reservas *online*? Sim ☐ Não ☐

14. Se sim, trata-se de um sistema próprio ou de terceiros? (exemplo: *powered by* hostelbookers.com)

Sistema próprio ☐ Sistema de terceiros. Qual: \_\_\_\_\_ ☐

15. Qual a percentagem de reservas geradas por canal de distribuição? (Total = 100%)

De forma direta (site próprio/telefone/mail, etc.)  
Via central de reservas *online / online booking engines*  
Agências de Viagens (tradicionais)  
*Walk-ins*  
Outros: Quais? \_\_\_\_\_


16. Como é feita a promoção do *hostel*? (assinale a(s) mais representativa(s))

- Em revistas da especialidade ☐
- Online (*Google Adwords*, etc.) ☐
- Redes Sociais ☐
- Outros: Quais? \_\_\_\_\_ ☐
- Nenhuma ☐

17. Qual a procura no *hostel* por nacionalidade? (Total = 100%)

- Turistas estrangeiros
- Turistas nacionais

18. Qual o período de maior procura no *hostel* ao longo da semana? (assinale a mais representativa)

- Durante a semana ☐
- Fins de semana ☐
- Sem variação ao longo da semana ☐

19. Como caracteriza o *market mix* do seu *hostel*? (Total = 100%)

- Lazer/Turismo
- Negócios
- Grupos
- Long Stays*
- Estudantes (*Erasmus*, etc.)

20. Qual a taxa de ocupação média/cama (%) no *hostel* (último ano) (Assinale apenas uma opção)

- |                                   |                                    |                                       |                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| < 5% <input type="checkbox"/>     | 5-10% <input type="checkbox"/>     | 10,1-15% <input type="checkbox"/>     | 15,1-20% <input type="checkbox"/> | 20,1-25% <input type="checkbox"/> | 25,1-30% <input type="checkbox"/> |
| 30,1-35% <input type="checkbox"/> | 35,1-40% <input type="checkbox"/>  | 40,1-45% <input type="checkbox"/>     | 45,1-50% <input type="checkbox"/> | 50,1-55% <input type="checkbox"/> | 55,1-60% <input type="checkbox"/> |
| 60,1-65% <input type="checkbox"/> | 65,1-70% <input type="checkbox"/>  | 70,1-75% <input type="checkbox"/>     | 75,1-80% <input type="checkbox"/> | 80,1-85% <input type="checkbox"/> | 85,1-90% <input type="checkbox"/> |
| 90,1-95% <input type="checkbox"/> | 95,1-100% <input type="checkbox"/> | Não responde <input type="checkbox"/> |                                   |                                   |                                   |

21. Qual a idade média dos turistas no *hostel*? (Total = 100%)

- < 15 anos \_\_\_\_\_%    15-24 anos \_\_\_\_\_%    25-34 anos \_\_\_\_\_%    35-60 anos \_\_\_\_\_%
- 50-64 anos \_\_\_\_\_%    > 65 anos \_\_\_\_\_%

22. Da procura total no *hostel*, qual a percentagem de hóspedes que viajam com mochilas (*backpackers*)? \_\_\_\_\_%. (se não souber indique a sua melhor estimativa ou indique NS (não sei)).

## 23. Qual a estadia média dos hóspedes? (Total = 100%)

- 1-2 dias \_\_\_\_\_%    3-5 dias \_\_\_\_\_%    6-15 dias \_\_\_\_\_%
- > 15 dias \_\_\_\_\_%

## 24. Qual o principal meio de transporte utilizado pelos hóspedes (do ponto de origem até Lisboa)? (Assinale apenas uma opção)

- |   |  |
|---|--|
| Companhias aéreas tradicionais <input type="checkbox"/> | Companhias aéreas <i>low cost</i> <input type="checkbox"/> |
| Combóio <input type="checkbox"/>                        | Carro próprio <input type="checkbox"/>                     |
| Rent-a-car <input type="checkbox"/>                     | Cruzeiro/Barco <input type="checkbox"/>                    |
| Autocarro <input type="checkbox"/>                      | Não sei <input type="checkbox"/>                           |

25. Qual considera ser a % de hóspedes, no seu *hostel*, vindos através das Companhias aéreas *low cost*? \_\_\_\_\_%

26. Qual o contributo dado pelas *Low Cost Carriers* para o desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa?

R: .

27. Considera que o aparecimento dos *hostels* na cidade de Lisboa está relacionado com o desenvolvimento das *Low Cost Carriers* para a cidade?

Sim ☐

Não ☐

28. Em função da sua resposta anterior, que fatores contribuíram para essa situação?

R: .

29. Se não existissem *Low Cost Carriers* para a cidade, considera que muitos desses turistas continuariam a visitá-la utilizando outros meios de transporte?

Sim ☐

Não ☐

30. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?

R: .

31. E para os *hostels* em particular?

R: .

32. Considera que o aparecimento das companhias aéreas de baixo custo na cidade levou à diminuição de voos das companhias aéreas tradicionais (*full service carriers*)?

Sim ☐

Não ☐

Não sei ☐

33. Considera que os *hostels* são (ou podem vir a ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros?

Sim ☐

Não ☐

34. Porquê?

R: .



35. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado atual?

Sim ☐

Não ☐

36. Se a sua resposta anterior foi “Não”, o que acha que deveria ser feito?

R: .

37. Imagine que as *Low Cost Carriers* decidiam deixar de operar para a cidade de Lisboa: que impactos no turismo e na hotelaria da cidade?

R: .

38. E para os *hostels* em particular?

R: .

Inquérito respondido por:

Função:

Muito obrigado pela sua participação

A informação será tratada confidencialmente não sendo disponibilizada a terceiros nem publicada individualmente.

### Anexo 14. Market Survey – demand of hostels

This questionnaire is part of a **PhD investigation** which main objective is to evaluate the contribution of the low cost carriers for the development of the hostels in the cities of Lisbon and Oporto (as “the city”). Your answer is essential for the success of this thesis.

1. What is your nationality?

2. What is your country/city of residence?

 / 

3. What was the mean of transportation used between your country and the city (Lisbon or Porto)?

(choose only one option)

Full Service Airline

☐

Low cost Airline

☐

Train

☐

Private Car

☐

Rent-a-car

☐

Cruise/Boat

☐

Moto/Bycycle

☐

Hitchhiking

☐

Bus

☐

Other: \_\_\_\_\_

☐

4. If you answered Full Service Airline, which were the main reasons? (choose until a maximum of 3 options)

Price

☐

Scheduled

☐

No other alternatives

☐

No low cost operation

☐

Frequent Flyer preference

☐

Safety

☐

I only use Full Service Airlines

☐

Only option from my country of residence

☐

Others: \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_

5. How long are you staying in the city? (choose only one option)

1-2 days

☐

6-15 days

☐

3-5 days

☐

> 15 days

☐

6. Is this your first visit to the city?

Yes

☐

No

☐

7. I choose Lisbon (or Porto) due to ... (choose until a maximum of 3 options)

Fashionable city

☐

Accessible by air

☐

Good value for money

☐

Excellent food

☐

Low cost flights

☐

Weather

☐

It was a old desire

☐

Shopping

☐

Recommended by friends

☐

Nightlife

☐

Cultural attractions

☐

History

☐

Safe city

☐

Promotions

☐

Others: \_\_\_\_\_

8. Are you visiting only the city or do you intend to visit other cities in Portugal? (choose only one option)

I intend to visit only the city

☐

I intend to visit the city and surrounds (but sleeping in the city)

☐

I intend to visit other parts of Portugal (and stay there)

☐

Lisbon (or Porto) is part of my international trip, including other countries

☐

9. What is the main purpose of your visit? (choose only one option)

Tourism (Recreational)

☐

Business

☐

Group

☐

Study (Erasmus, Portuguese studies, etc.)

☐

**10. I'm travelling ...** (choose only one option)

Alone	<input type="checkbox"/>	Couple	<input type="checkbox"/>
Family	<input type="checkbox"/>	With friends	<input type="checkbox"/>
Group	<input type="checkbox"/>	Other: _____	<input type="checkbox"/>

**11. Have you stayed in hostels before?** Yes ☐ No ☐**12. I prefer to stay in hostels due to ...** (choose until a maximum of 2 options)

Informality	<input type="checkbox"/>
Price	<input type="checkbox"/>
Location	<input type="checkbox"/>
Meet other people	<input type="checkbox"/>
Services provided	<input type="checkbox"/>
Others: _____	

**13. My option for this hostel was due to ...** (choose until a maximum of 3 options)

Location	<input type="checkbox"/>	Price	<input type="checkbox"/>
Recommended by friends	<input type="checkbox"/>	Positive Reviews	<input type="checkbox"/>
Awards gained	<input type="checkbox"/>	Services provided	<input type="checkbox"/>
Special Promo/Last Minute	<input type="checkbox"/>	Other choice was full	<input type="checkbox"/>
Website information and photos	<input type="checkbox"/>	Capacity	<input type="checkbox"/>
Availability at reservation	<input type="checkbox"/>	Near local transports	<input type="checkbox"/>
Others: _____			

**14. I'm staying in ...**

Private Room	<input type="checkbox"/>	Dorm Room	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	-----------	--------------------------

**15. If staying in a Dorm Room, please indicate the number of beds** (choose only one option)

4 Beds	<input type="checkbox"/>	6 Beds	<input type="checkbox"/>
8 Beds	<input type="checkbox"/>	10 Beds	<input type="checkbox"/>
>10 Beds	<input type="checkbox"/>	Other: _____	

**16. My luggage is ...**

No luggage	<input type="checkbox"/>	Regular Bag	<input type="checkbox"/>
Briefcase	<input type="checkbox"/>	Carry-on Trolley	<input type="checkbox"/>
Suitcase	<input type="checkbox"/>	Backpack	<input type="checkbox"/>
Other: _____			

**17. My reservation was done:** (choose only one option)

Directly in hostel website	<input type="checkbox"/>
Via email to the hostel	<input type="checkbox"/>
Via phone to the hostel	<input type="checkbox"/>
Via Online web site:	<input type="checkbox"/>
Please specify website used: _____	
No previous reservation ( <i>walk in</i> )	<input type="checkbox"/>

**18. Services and infrastructures:** Please consider by level of importance and by ranking of importance – please choose only the 5 most important services/infrastructure in a hostel (1 – the most important; 5 – the least important)

Services/Infrastructures	Level of importance of choice (1 – less important; 5 – very important)					Ranking (choose only 5 attributes)
	1	2	3	4	5	
Private Rooms						
Separate Dorms (Male/Female)						
Mixed Dorms						
Common Room (Chill out spaces)						
Outdoor common area						
Reading Room						
Entertainment equipments (Dvd's, billiard, play station, games, etc.)						
Private bathroom (private rooms)						
Shared bathroom (by gender)						
Shared bathroom (unisex)						
Equiped Kitchen						
Meals area						
Meals service						
Sale of Drinks/Snacks (reception/bar)						
Sale of Drinks/Snacks (vending machine)						
Bar						
Laundry Service						
Internet Wi-fi (public areas)						
Internet Wi-fi (rooms/dorms)						
Internet (access area - computers)						
Reception H24						
Baggage Storage (free of charge)						
Individual lockers						
Library (exchange of books)						
Touristic information						
Organization of touristic events ( <i>tours</i> , wine taste, thematic nights, etc.)						
Credit Card Acceptance						

**19. How much (€) do you expect to spend daily (average), including accommodation** (choose only one option):

< 40 €	<input type="checkbox"/>	41 – 70 €	<input type="checkbox"/>
71 – 100 €	<input type="checkbox"/>	101 – 130 €	<input type="checkbox"/>
131 – 160 €	<input type="checkbox"/>	> 160 €	<input type="checkbox"/>

**20. If prices were similar between hostels and hotels my preference would go to** (please consider all 3 answers):

Hostels	<input type="checkbox"/>	or a 3 Star Hotel	<input type="checkbox"/>
Hostels	<input type="checkbox"/>	or a 4 Star Hotel	<input type="checkbox"/>
Hostels	<input type="checkbox"/>	or a 5 Star Hotel	<input type="checkbox"/>

**21. Are you satisfied with your hostel choice?**

	Not satisfied ←-----→very satisfied						
	1	2	3	4	4	6	7
Satisfaction with hostel							

**22. Are you satisfied with your visit to the city?**

	Not satisfied ←-----→very satisfied						
	1	2	3	4	4	6	7
Satisfaction with the city							

**23. Do you plan to visit Lisbon (or Porto) again?** (choose only one option)

Yes, definitely with next 2 years	<input type="checkbox"/>
Yes, in a near future	<input type="checkbox"/>
Yes, but I don't know when	<input type="checkbox"/>
Not probably	<input type="checkbox"/>
No, definitely not	<input type="checkbox"/>

**24. If you intend to visit it, what will be the mean of transportation to be used?** (choose only one option)

The same as today	<input type="checkbox"/>
Prefer a low cost airline, if any	<input type="checkbox"/>
Prefer a full service airline, if any	<input type="checkbox"/>
Prefer to use my car	<input type="checkbox"/>
Not relevant	<input type="checkbox"/>

**25. Some other personal information's ...**

<b>Gender:</b>	Male	<input type="checkbox"/>	Female	<input type="checkbox"/>
<b>Age:</b>	< 15 yrs	<input type="checkbox"/>	15-24 yrs	<input type="checkbox"/>
	25-34 yrs	<input type="checkbox"/>	35-50 yrs	<input type="checkbox"/>
	50-64 yrs	<input type="checkbox"/>	> 56 yrs	<input type="checkbox"/>
<b>Occupation:</b>	Student	<input type="checkbox"/>	Not employed	<input type="checkbox"/>
	Third party worker	<input type="checkbox"/>	Self employed	<input type="checkbox"/>
<b>Education:</b>	Primary education	<input type="checkbox"/>	High School	<input type="checkbox"/>
	University	<input type="checkbox"/>	MA/PhD	<input type="checkbox"/>
<b>Income:</b>	< 25.000 €	<input type="checkbox"/>	25.001-40.000 €	<input type="checkbox"/>
(per year)	40.001-60.000 €	<input type="checkbox"/>	> 60.000 €	<input type="checkbox"/>
	No income	<input type="checkbox"/>	No answer	<input type="checkbox"/>

If your answer regarding the mean of transport was *low cost carrier*, **please continue** with the answers below. If not, your questionnaire finishes here. Many thanks for your support (please see note at the end of this page).

26. Which low cost carrier are you using?

27. What was the main reason to choose that airline? (choose until a maximum of 3 options)

Price

☐

Convenience of scheduled

☐

Used to fly with them

☐

Located in my area of residence

☐

Frequent flyer program

☐

No other airline alternatives

☐

Others: \_\_\_\_\_

☐

28. How many flights do you have per year? (in average, in all type of airlines) \_\_\_\_\_

29. How many of them are in low cost carriers? \_\_\_\_\_

30. If there were no low cost carriers to the city did you visit it?

Yes ☐

No ☐

31. If your answer was No, why?

Many thanks again for your collaboration.

**Note:** If you want to receive a copy of the thesis (even if written in Portuguese), please leave your email:

\_\_\_\_\_.

## Anexo 15. Questionário junto dos estabelecimentos hoteleiros

Exmos Senhores,

O presente questionário enquadra-se num **trabalho de Doutoramento em Turismo**, levado a cabo no IGOT/ESHTe, sobre o contributo das companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) nas cidades de Lisboa e Porto.

O contributo dos estabelecimentos hoteleiros para esta investigação, visará enquadrar a importância das companhias aéreas de baixo custo para a hotelaria nessas cidades, assim como, a conjugação entre hotelaria e novos padrões de alojamento, nomeadamente ao nível dos *hostels*.

Será desejável, em especial para os grupos hoteleiros, com unidades com várias categorias e nas cidades de Lisboa e Porto que fosse preenchido um inquérito por cada categoria e/ou por cidade.

O tempo de resposta não ultrapassará os 2 a 3 minutos. A informação será tratada e mantida de forma confidencial não sendo divulgados dados individuais e sendo a mesma utilizada única e exclusivamente para fins académicos relacionados com o Doutoramento em causa.

A sua resposta é fundamental para o sucesso da investigação. Muito obrigado pelo seu apoio e resposta.

Jorge Abrantes

Professor de Transportes - Curso de Gestão Turística

ESHTe (Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril)

jorge.abrantes@eshte.pt

1 Nome do Hotel ou Cadeia Hoteleira

2 Localização do(s) estabelecimento(s) hoteleiro(s)

- Lisboa
- Porto

3 Qual a classificação da(s) unidade(s)?

- 5 estrelas
- 4 estrelas
- 3 estrelas
- 2 estrelas
- 1 estrela

4 Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo na cidade?

- Sem contributo
- Pouco relevante
- Ligeiramente importante

- Muito importante
- Decisivo
- Outro (favor especificar):

5 Qual a percentagem de dormidas, na sua unidade/grupo, com proveniência através das *low cost carriers* ?

- < 5%
- 6-10%
- 11-20%
- 21-35%
- 36-50%
- 51-75%
- >75%
- Sem contributo
- Não sei

6 Considera que o aparecimento dos *hostels* (enquanto alojamento local) na cidade está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers* para a cidade?

- Sim
- Não

7 Em função da sua resposta anterior, que fatores contribuíram para essa situação?

8 Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria da cidade, a criação de uma base operacional da *Ryanair* em Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?

- Negativo, pois Lisboa não tem nada a ver com o perfil de tráfego de uma *Ryanair*
- Negativo, pois vai afugentar outras companhias aéreas que operam para Lisboa
- Positivo, pois vai gerar novos turistas para Lisboa
- Positivo, pois vai promover novos aeroportos - e novos turistas - que as companhias tradicionais não operam
- Indiferente, pois a maioria do tráfego, em Lisboa, desloca-se nas companhias tradicionais
- Vai trazer uma transferência de tráfego do Porto para Lisboa
- Outro (favor especificar):

9 E que contributo para o seu hotel em particular?

- Muito positivo
- Positivo
- Ligeiramente positivo
- Sem impacto
- Ligeiramente negativo
- Negativo
- Muito negativo



10 Considera que os *hostels* são (ou podem vir a ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?

- Sim
- Não

11 Considera os *hostels* seus concorrentes?

- Sim
- Não

12 Porquê?

13 Que impacto tiveram o aparecimento dos *hostels* na ocupação/quarto da sua unidade hoteleira (ou grupo hoteleiro)?

- Sem impacto
- Ligeiro decréscimo
- Decréscimo significativo
- Ligeiro Crescimento
- Crescimento significativo

14 Imagine que as *low cost carriers* deixavam de operar para a cidade: que impactos no turismo e na hotelaria?

- Grande perda de turistas e quebra na hotelaria
- Sem grande impacto, já que outras companhias aéreas tradicionais iriam ocupar esse espaço
- Um verdadeiro desastre para o turismo nacional e para o turismo da cidade
- Perdas ligeiras porque a importância para a hotelaria é diminuta
- Outro (favor especificar):

15 Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado atual?

- Sim
- Não
- Não sei

16 Se a sua resposta anterior for "Não" o que acha deve ser feito?

## Anexo 16. Impactos económicos das viagens



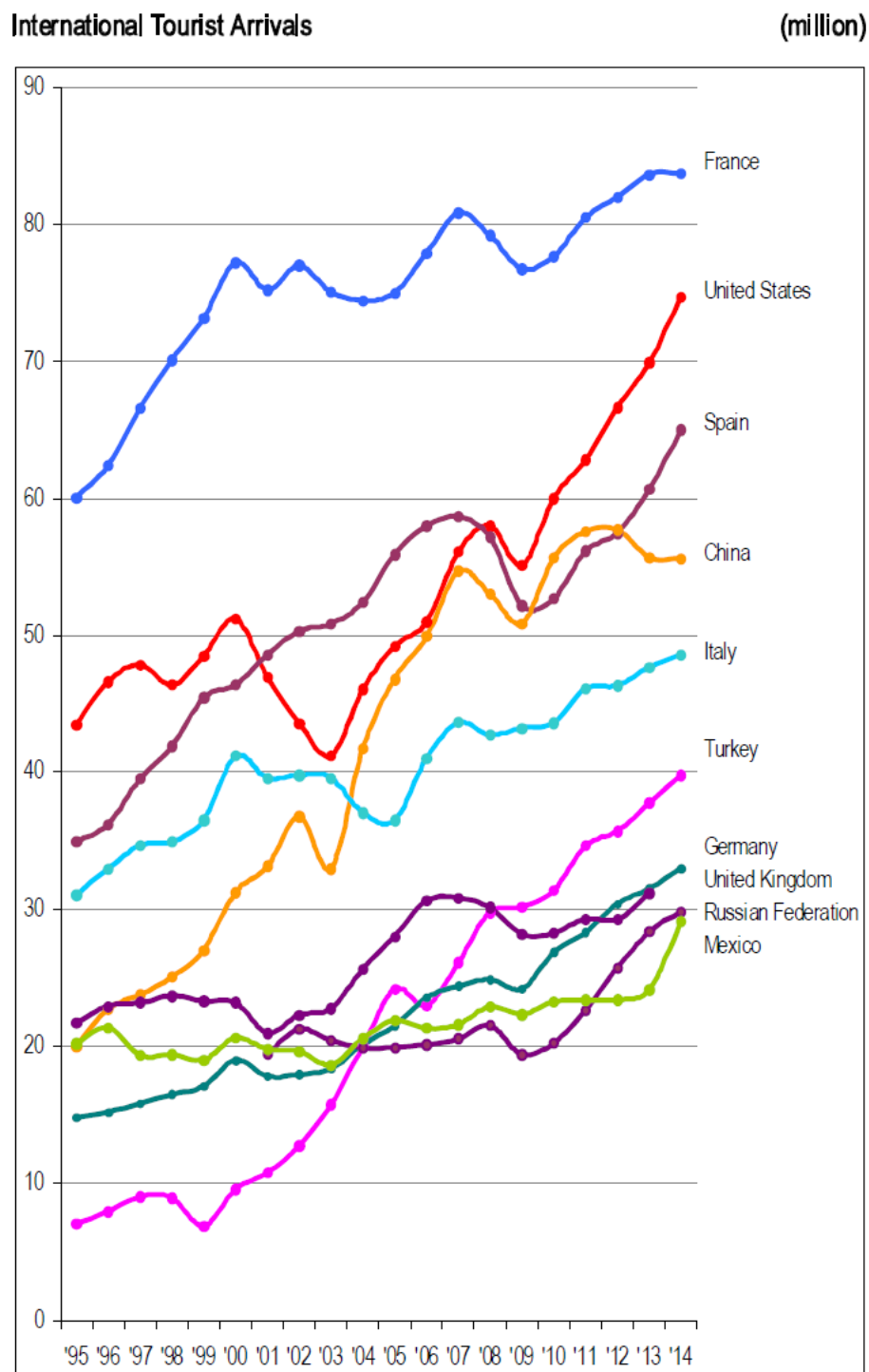
Fonte: Retirado de WTTC (2015c)

## Anexo 17. Tipos de contribuição



Fonte: Retirado de WTTC (2015c)

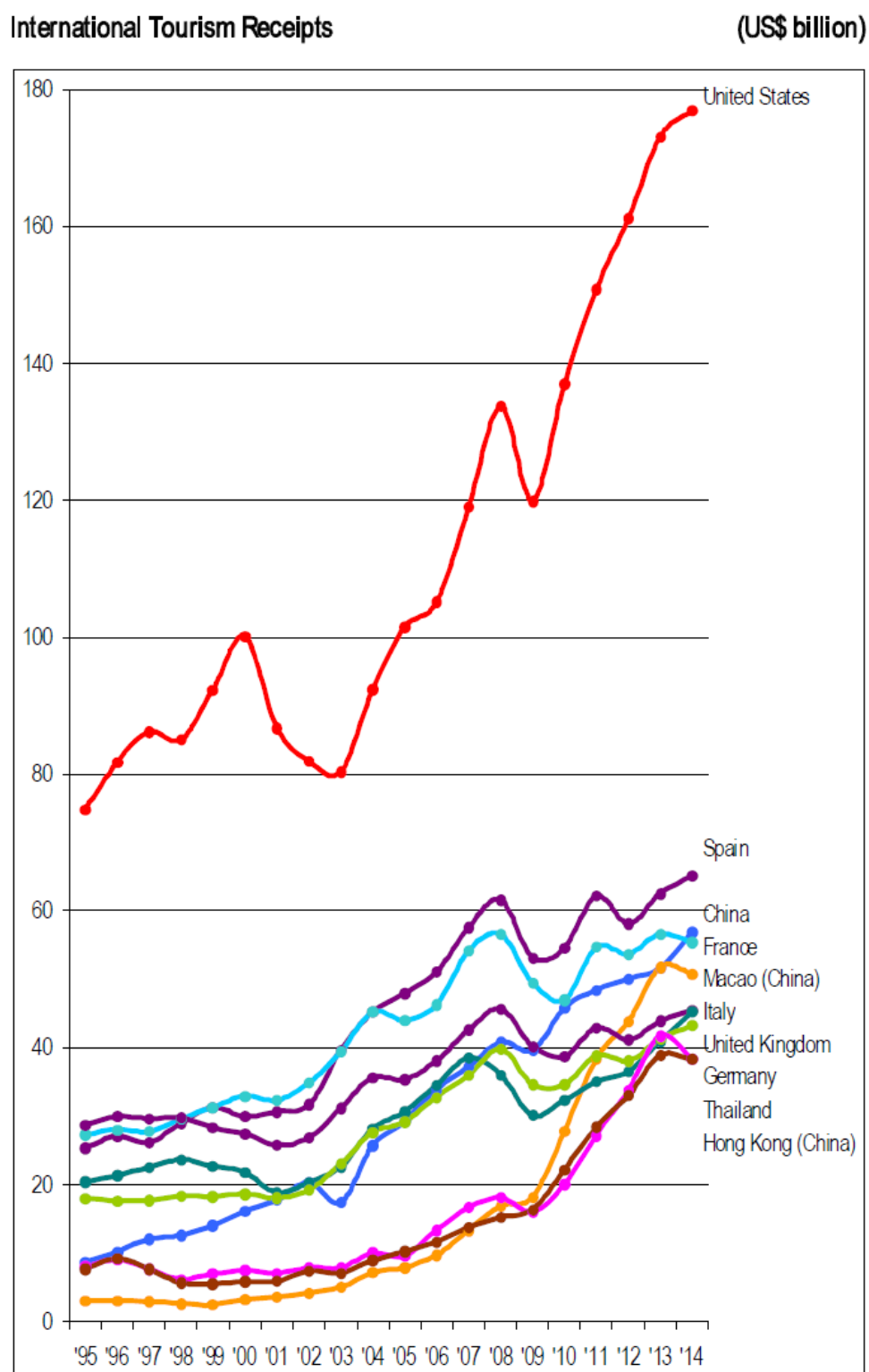
## Anexo 18. Evolução das chegadas de turistas internacionais por mercado



Source: World Tourism Organization (UNWTO) ©

Fonte: Retirado de UNWTO (2015b)

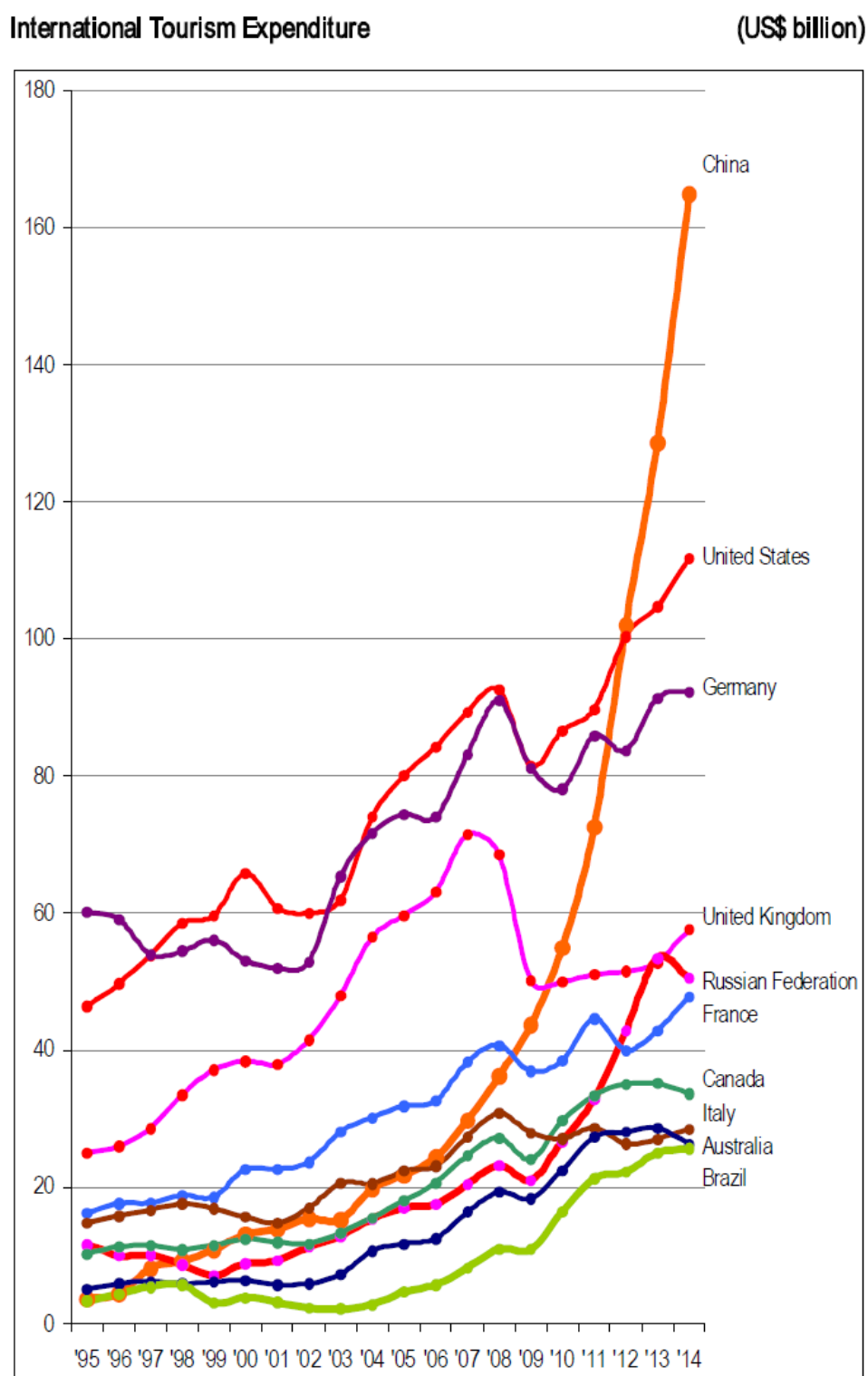
## Anexo 19. Evolução das receitas de turistas internacionais por mercado



Source: World Tourism Organization (UNWTO) ©

Fonte: Retirado de UNWTO (2015b)

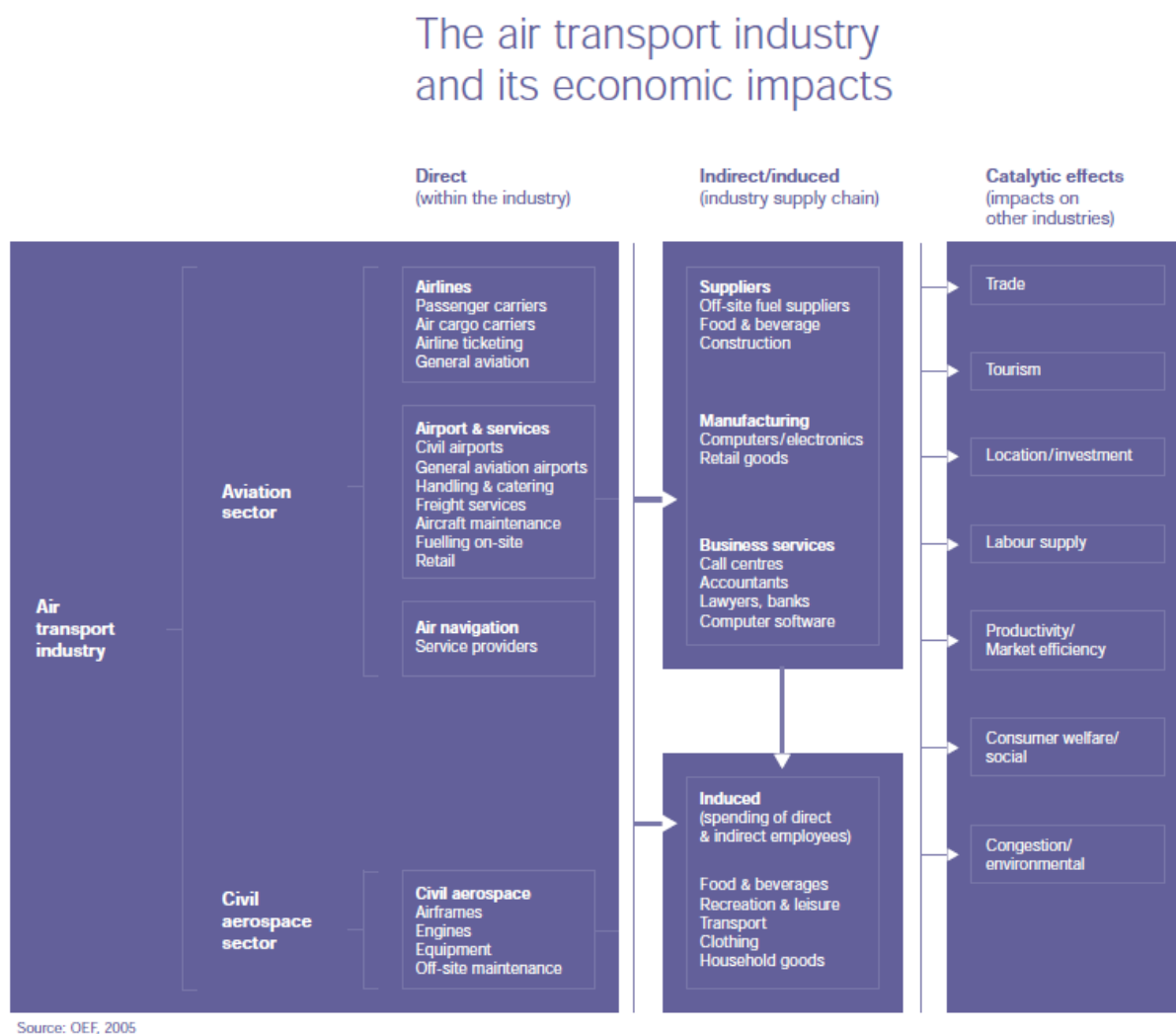
## Anexo 20. Evolução das despesas de turistas internacionais por mercado



Source: World Tourism Organization (UNWTO) ©

Fonte: Retirado de UNWTO (2015b)

## Anexo 21. A indústria do transporte aéreo e os seus impactos económicos



Fonte: Retirado de ATAG (2014)

## Anexo 22. Rentabilidade do Transporte Aéreo

Ano	Rendimentos (\$-milhões)	Resultados Operacionais		Resultados Líquidos	
		Valor	Margem	Valor	Margem
		(\$-milhões)	(%)	(\$-milhões)	(%)
1950	1.543	41	2.7	-10	(0.6)
1960	5.370	32	0.6	-97	(1.8)
1970	17.817	450	2.5	-10	(0.1)
1980	87.676	-635	(0.7)	-919	(1.1)
1990	199.500	-1.500	(0.8)	-4.500	(2.3)
1991	205.500	-500	(0.2)	-3.500	(1.7)
1992	217.800	-1.800	(0.8)	-7.900	(3.6)
1993	226.000	2.300	1.0	-4.400	(1.9)
1994	244.700	7.700	3.1	-200	(0.1)
1995	267.000	13.500	5.1	4.500	1.7
1996	282.500	12.300	4.4	5.300	1.9
1997	291.000	16.300	5.6	8.550	2.9
1998	295.500	15.900	5.4	8.200	2.8
1999	305.500	12.300	4.0	8.500	2.8
2000	328.500	10.700	3.3	3.700	1.1
2001	307.500	-11.800	(3.8)	-13.000	(4.2)
2002	306.000	-4.800	(1.6)	-11.300	(3.7)
2003	321.800	-1.500	(0.5)	-7.500	(2.3)
2004	378.800	3.300	0.9	-5.600	(1.5)
2005	413.300	4.400	1.1	-4.100	(1.0)
2006	465.200	15.000	3.2	5.000	1.1
2007	509.800	19.900	3.9	14.700	2.9
2008	570.000	-1.100	(0.2)	-26.100	(4.6)
2009	476.000	1.900	0,4	-4.600	(1.0)
2010	579.000	27.600	4,9	17.300	3,3
2011	636.000	19.800	3,1	8.300	1,3
2012	679.000	18.400	2,6	6.100	0,9
2013E	753.000	25.300	3,5	10.600	1,5
2014E	789.000	38.300	5,1	19.900	2,7
2015F	823.000	46.800	6,0	25.000	3,2

Nota: E - Estimate; F - Forecast

Dados atualizados em junho de 2015, apontam para um reforço dos vários indicadores com os resultados líquidos a subirem para os 29,3 mil milhões de *Usd*, representando uma margem de 4% sobre as receitas (IATA, 2015a).

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da A4A (2014) e IATA (2014a)



## Anexo 23. Receitas do turismo em Portugal

País de Residência	€ (milhares)										Ranking 2014
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014 (P)	
África do Sul	22.208	24.530	24.914	24.485	21.851	26.463	31.387	33.776	35.053		
Alemanha	753.513	833.433	784.811	812.584	753.546	786.847	813.530	871.667	961.442	1.094.000	4º
Angola	78.129	80.592	89.812	89.321	184.622	280.248	341.042	480.130	513.885	615.800	5º
Austrália	16.795	16.182	19.587	20.566	16.904	23.669	26.586	25.432	31.974		
Áustria	39.036	53.010	58.945	58.939	56.278	55.716	58.672	63.151	65.168		
Bélgica	148.945	162.528	195.177	195.469	193.065	201.232	213.838	230.689	250.049	311.200	9º
Brasil	115.884	148.783	176.907	235.216	209.737	336.761	381.997	399.749	404.426	343.500	8º
Canadá	87.118	88.432	93.507	91.098	86.709	102.347	113.888	135.186	140.777		
China	1.968	2.280	4.410	4.497	3.988	6.521	12.010	11.433	34.218		
Dinamarca	67.484	78.157	80.597	84.873	73.564	81.800	67.329	71.564	75.064		
Espanha	902.738	970.366	1.101.302	1.087.234	1.055.158	1.112.457	1.123.676	1.105.360	1.134.598	1.272.200	3º
EUA	287.767	276.180	298.070	239.119	241.639	300.213	363.259	416.709	504.021	468.000	6º
Finlândia	51.723	51.682	59.880	66.134	66.609	68.849	65.731	56.115	57.128		
França	910.556	979.245	1.129.913	1.203.581	1.213.933	1.323.441	1.446.336	1.536.858	1.668.451	1.843.300	1º
Holanda	231.201	251.714	272.105	293.650	283.300	318.880	329.582	348.966	363.168	422.800	7º
Irlanda	149.051	169.019	199.635	204.365	177.262	178.681	176.985	195.817	218.661		
Itália	135.035	162.443	186.040	171.785	157.678	176.234	176.046	169.817	165.045		
Luxemburgo	50.511	54.811	66.425	66.492	68.245	73.646	83.044	103.069	113.126		
Noruega	76.724	85.221	99.967	89.074	71.133	79.625	85.998	91.816	101.983		
Polónia	12.872	20.626	33.409	48.389	42.871	49.645	61.633	55.481	60.599		
Reino Unido	1.539.641	1.614.033	1.790.079	1.648.375	1.304.921	1.385.144	1.462.354	1.445.871	1.507.048	1.748.300	2º
Rússia	12.174	17.420	26.562	35.758	29.013	37.438	53.263	63.938	79.780		
Suécia	89.248	87.555	93.109	94.904	73.180	83.965	83.157	84.119	93.102		
Suiça	123.231	129.906	149.321	156.949	188.444	172.509	190.448	207.934	232.379	262.700	10º
Venezuela	27.061	38.403	68.769	80.140	48.992	59.658	72.288	82.631	78.189		
Outros	267.986	275.384	298.847	337.108	285.201	279.283	311.478	318.261	360.281	2.012.200	
<b>Total Global</b>	<b>6.198.599</b>	<b>6.671.935</b>	<b>7.402.100</b>	<b>7.440.105</b>	<b>6.907.843</b>	<b>7.601.272</b>	<b>8.145.557</b>	<b>8.605.539</b>	<b>9.249.615</b>	<b>10.393.900</b>	<b>12,4%</b>

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do INE e Turismo de Portugal

## Anexo 24. Lucros líquidos das companhias aéreas de baixo custo - 2014

2014 FINANCIAL RESULTS FOR SELECTED LOW-COST CARRIERS										
Airline	Country	Revenue (\$m)	Change (%)	Operating result (\$m)		Operating margin (%)		Net result (\$m)		Period end
				2014	2013	2014	2013	2014	2013	
Southwest Airlines	USA	18,605	5.1	2225.0	1278.0	12.0	7.2	1136.0	754.0	Dec 14
EasyJet	UK	7,516	13.1	964.6	775.5	12.8	11.7	747.1	621.1	Sep 14
Ryanair <sup>est</sup>	Ireland	7,150	5.7		884.3		13.1	1050.0	702.0	Mar 15 AB estimate
JetBlue Airways	USA	5,817	6.9	515.0	428.0	8.9	7.9	401.0	168.0	Dec 14
Gol	Brazil	4,262	3.8	213.8	122.0	5.0	3.0	-473.1	-332.3	Dec 14
WestJet	Canada	3,589	1.4	429.1	386.1	12.0	10.9	256.3	259.7	Dec 14
Norwegian	Norway	3,066	16.4	-221.3	163.9	-7.2	6.2	-164.7	54.4	Dec 14
Jetstar	Australia	2,942	-12.3	-105.9	140.7	-3.6	4.2			Jun 14
Azul <sup>est</sup>	Brazil	2,450	2.0		176.6		7.4		28.9	Dec 14 AB estimate
IndiGo <sup>est</sup>	India	2,400	14.3		200.0		9.5		200.0	Mar 15 AB estimate
Vueling Airlines	Spain	2,274	21.0	185.9	184.9	8.2	9.8			Dec 14
Spirit Airlines	USA	1,932	16.8	355.3	282.3	18.4	17.1	225.5	176.9	Dec 14
AirAsia	Malaysia	1,719	1.2	259.8	289.3	15.1	17.0	25.2	114.1	Dec 14
Lion Air <sup>est</sup>	Indonesia	1,700	6.2							Dec 14 AB estimate
Frontier Airlines	USA	1,575	16.8	210.2	51.4	13.3	3.8	129.0	77.0	Dec 14 US DOT
Wizz Air <sup>est</sup>	Hungary	1,500	10.4		147.4		10.8		117.8	Mar 15 AB estimate
Virgin America	USA	1,490	4.6	96.4	80.9	6.5	5.7	60.1	10.1	Dec 14
Pegasus	Turkey	1,444	16.0	148.2	133.9	10.3	10.8	65.4	45.8	Dec 14
Transavia	Netherlands	1,392	6.4							Dec 14
Germanwings <sup>+</sup>	Germany	1,300	4.0							Dec 14 AB estimate

Fonte: Retirado de *Airline Business* - June 2015 (Ishak, 2015a)

## Anexo 25. Indicadores das companhias aéreas de baixo custo – 2013

Rank	Carrier	Country	Passengers	Traffic	Capacity	Load factors	Fleet	Source					
2013	2012		(m)	Change %	RPK	Change %	change %	Percent	Change	Current	Orders		
1	1	Southwest Airlines	USA	133.2	-0.6	168,078	1.5	1.7	80.0	-0.2	676	302	includes AirTran
2	2	Ryanair	Ireland	81.7	3.0				83.0	0.8	298	180	
3	3	EasyJet	UK	60.8	4.1	67,573	3.6	2.8	91.0	0.7	199	145	
4	4	Gol	Brazil	36.3	-7.3	34,684	-4.7	-4.3	69.9	-0.3	132	83	
5	5	Lion Air	Indonesia	34.1	10.4						99	524	
6	6	JetBlue Airways	USA	30.5	5.2	57,660	6.8	6.9	83.7	-0.1	196	134	
7	7	AirAsia	Malaysia	21.9	11.0	25,333	11.4	11.3	80.2	0.1	78	323	
8	8	Norwegian	Norway	20.7	17.1	26,881	32.1	32.4	78.3	-0.2	87	260	
9	10	IndiGo	India	19.2	21.7	22,856	20.4	22.6	79.3	-1.4	78	186	DGCA
10	9	WestJet	Canada	18.5	6.1	31,522	7.3	8.6	81.7	-1.0	105	90	
11	12	Vueling Airlines	Spain	17.2	16.3	17,109	24.9	21.9	79.6	1.9	82	64	
12	11	Jetstar	Australia	16.8	9.0	28,673	10.7	10.8	79.1	-0.1	73	94	
12	13	Pegasus Airlines	Turkey	16.8	23.9	16,231	27.8	22.7	80.5	3.2	42	77	
14	14	Cebu Pacific Air	Philippines	14.4	8.3	12,927	12.1	14.3	79.8	-1.6	50	44	
15	15	Wizz Air	Hungary	13.5	11.6				86.1	0.4	46	66	
16	19	Azul	Brazil	13.3	31.5	11,615	32.7	31.1	80.2	1.0	92	23	
17	16	SpiceJet	India	12.8	16.0	13,458	18.6	19.2	73.7	-0.4	55	59	DGCA
18	18	Spirit Airlines	USA	12.4	19.1	19,310	24.2	22.2	86.6	1.4	57	114	
19	17	Frontier Airlines	USA	10.7	-0.3	15,861	-6.9	-8.7	90.7	1.8	54	80	US DOT
20	21	Thai AirAsia	Thailand	10.5	26.5	10,829	25.7	23.4	83.6	1.5	37		

Fonte: Retirado de *Airline Business* - June 2014 (Ishak, 2014b)

## Anexo 26. Lucros líquidos das companhias aéreas de baixo custo - 2013

2013 FINANCIAL RESULTS FOR SELECTED LOW-COST CARRIERS										
Airline	Country	Revenue \$m	Change (%)	Operating Result		Operating margin (%)		Net result		Period end
				2013	2012	2013	2012	2013	2012	
Southwest Airlines	USA	17,699	3.6	1278.0	623.0	7.2	3.6	754.0	421.0	Dec 13
Ryanair	Ireland	6,763	7.5	884.3	924.9	13.1	14.7	702.0	733.1	Mar 14
EasyJet	UK	6,644	8.9	775.5	524.1	11.7	8.6	621.1	403.7	Sep 13
JetBlue Airways	USA	5,441	9.2	428.0	376.0	7.9	7.5	168.0	128.0	Dec 13
Gol	Brazil	4,107	-0.7	122.0	-462.2	3.0	-11.2	-332.3	-772.1	Dec 13
WestJet	Canada	3,539	3.1	386.1	376.1	10.9	11.0	259.7	242.6	Dec 13
Jetstar	Australia	3,353	5.0	140.7	210.6	4.2	6.6			Jun 13 Group revenues
Norwegian	Norway	2,634	18.5	163.9	69.7	6.2	3.1	53.9	78.9	Dec 13
Azul <sup>Est</sup>	Brazil	2,400	14.0		-40.6		-1.9		-195.9	Dec 13 AB estimate
Vueling Airlines	Spain	1,876	31.9	182.1	46.4	9.7	3.3		36.6	Dec 13
IndiGo	India	1,736	45.9	182.3	13.0	10.5	1.1	144.4	26.6	Mar 13
AirAsia	Malaysia	1,685	2.2	321.8	334.0	19.1	20.3	114.7	256.8	Dec 13
Spirit Airlines	USA	1,654	25.5	282.3	174.0	17.1	13.2	176.9	108.5	Dec 13
Lion Air <sup>Est</sup>	Indonesia	1,600	23.1							Dec 13 AB estimate
Pegasus Airlines	Turkey	1,481	18.6	131.5	107.6	8.9	8.6	45.8	70.5	Dec 13
Virgin America	USA	1,425	6.9	80.9	-31.7	5.7	-2.4	10.1	-145.4	Dec 13
Wizz Air	Hungary	1,392	19.0	332.0	157.0			112.4	34.1	Mar 14
Frontier Airlines	USA	1,349	-5.9	51.4	29.4	3.8	2.1	77.0	4.7	Dec 13 US DOT
Germanwings <sup>Est</sup>	Germany	1,250	21.1							Dec 13 AB estimate
Spring Airlines	China	1,075	12.9	70.4	49.1	6.5	5.2	119.2	99.1	Dec 13

Fonte: Retirado de *Airline Business* - June 2014 (Ishak, 2014a)

Anexo 27. Oferta dos *hostels* por países

Países	nº	Países	nº	Países	nº
<b>Europa</b>					
Albânia	21	França	89	Macedónia	24
Alemanha	228	Geórgia	59	Malta	10
Andorra	2	Gibraltar	1	Moldávia	5
Arménia	18	Grécia	46	Montenegro	21
Áustria	57	Holanda	104	Noruega	22
Bélgica	45	Hungria	155	País de Gales	16
Bielorrússia	11	Inglaterra	212	Polónia	197
Bósnia & Herzegovina	70	Islândia	18	<b>Portugal</b>	<b>266</b>
Bulgária	46	Irlanda	158	República Checa	127
Croácia	175	Irlanda do Norte	26	Roménia	63
Dinamarca	12	Itália	276	Rússia	266
Escócia	106	Kazaquistão	7	São Marino	2
Eslovénia	70	Kosovo	7	Sérvia	124
Eslováquia	18	Letónia	28	Suécia	67
Espanha	360	Liechtenstein	1	Suiça	80
Estónia	27	Lituânia	22	Turquia	112
Finlândia	14	Luxemburgo	3	Ucrânia	102
<b>Total</b>					<b>3.996</b>
<b>América do Norte</b>					
Belize	5	Guadalupe	1	Nicaragua	24
Canadá	124	Guatemala	38	Panamá	32
Costa Rica	103	Honduras	7	Trinidad & Tobago	3
El Salvador	6	Jamaica	8	República Dominicana	8
EUA	253	México	204	US Virgin Islands	1
<b>Total</b>					<b>817</b>
<b>América do Sul</b>					
Antilhas Holandesas	2	Colômbia	205	Perú	147
Argentina	158	Equador	61	Porto Rico	10
Bolívia	40	Guiana	1	Santa Lúcia	1
Brasil	539	Martinique	1	Uruguai	69
Chile	137	Paraguai	13	Venezuela	1
<b>Total</b>					<b>1.385</b>
<b>Ásia</b>					
Azerbaijão	1	Israel	58	Palestina	2
Bangladesh	1	Japão	370	Paquistão	1
Brunei	1	Jordânia	10	Sri Lanka	39
Camboja	60	Kirguistão	8	Singapura	99
China	483	Laos	16	Tailândia	376
Coreia do Sul	209	Libano	2	Taiwan	254
Emirados Árabes Unidos	2	Macau	1	Tajiquistão	1
Filipinas	63	Malásia	140	Uzbequistão	2
Hong Kong	74	Mongólia	16	Vietname	133
Índia	93	Myanmar	9		
Indonésia	83	Nepal	26		
<b>Total</b>					<b>2.633</b>
<b>Oceania</b>					
Austrália	406	Nova Zelândia	231	Vanuatu	3
Cook Island	2	Polinésia Francesa	1		
Fiji	35	Samoa	2		
<b>Total</b>					<b>680</b>
<b>África</b>					
África do Sul	151	Maroccos	38	Tanzânia	16
Benin	1	Moçambique	1	Tunísia	4
Egito	39	Namíbia	4	Uganda	2
Gana	7	Quénia	10	Zâmbia	11
Madagáscar	1	Ruanda	4	Zimbábue	4
Malawi	2	Senegal	4		
Mali	2	Suazilândia	2		
<b>Total</b>					<b>303</b>
<b>Total Global - 9.814 <i>hostels</i></b>					

Fonte: Elaboração própria através de consulta ao *site* da *Hostelworld.com* em 22 e 23 de junho de 2014

Anexo 28. Oferta dos *hostels* em Portugal

Hostels em Portugal (por Localidade/Distrito)								
Localidade	Nº	%	Localidade	Nº	%	Localidade	Nº	%
<b>Viana do Castelo</b>			<b>Braga</b>			<b>Vila Real</b>		
Ponte da Barca	1		Braga	1		Vila Real	1	
			Vilar da Veiga	1				
			Guimarães	5				
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2,6%</b>	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>Porto</b>			<b>Aveiro</b>			<b>Coimbra</b>		
Felgueiras	1		Aveiro	2		Coimbra	6	
Maia	1		Esmoriz	1		Figueira da Foz	2	
Porto	32		Espinho	2		Praia da Tocha	1	
Póvoa do Varzim	1					Vila Nova do Ceira	1	
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>13,2%</b>	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1,9%</b>	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>3,8%</b>
<b>Castelo Branco</b>			<b>Leiria</b>			<b>Santarém</b>		
Castelo Branco	1		Alfeizerão	1		Santarém	2	
			Baleal	1		Tomar	2	
			Curia	1				
			Peniche	17				
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>7,5%</b>	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1,5%</b>
<b>Lisboa</b>			<b>Setúbal</b>			<b>Portalegre</b>		
Carcavelos	2		Barreiro	1		Portalegre	1	
Cascais	12		Costa da Caparica	3				
Ericeira	10		Sesimbra	1				
Estoril	1		Setúbal	1				
Lisboa	67							
Lourinhã	6							
Sintra	6							
Torres Vedras	1							
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>39,5%</b>	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2,3%</b>	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>Évora</b>			<b>Beja</b>			<b>Faro</b>		
Évora	3		Vila Nova de Milfontes	3		Albufeira	4	
			Zambujeira do Mar	1		Aljezur	3	
						Boliqueime	1	
						Faro	9	
						Lagoa	1	
						Lagos	21	
						Loulé	1	
						Olhão	1	
						Portimão	3	
						Quarteira	1	
						Sagres	5	
						Tavira	1	
						Vila do Bispo	1	
						Vilamoura	1	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,1%</b>	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1,5%</b>	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>19,9%</b>
<b>Açores</b>			<b>Madeira</b>			<b>Total 266 100%</b>		
Angra do Heroísmo	2		Funchal	3				
Ponta Delgada	2							
São Jorge	1							
São Roque do Pico	1							
Vila do Porto	1							
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2,6%</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,1%</b>			

Fonte: Elaboração própria através de consulta ao site da *Hostelworld.com* em 24 de junho de 2014

Anexo 29. Requisitos mínimos para a instalação de um *hostel*

Atributos	Requisitos
Unidade de Alojamento	Dormitório partilhado e quartos individuais
Número mínimo de dormitórios	Metade da capacidade total de camas na unidade
Habitabilidade e salubridade dos espaços	Ventilação e iluminação direta dos quartos com janela Espaço individual por hóspede Definição de espaço mínimo de circulação entre camas
Instalações sanitárias partilhadas	Lavatórios por nº de camas Duche ou banheira de uso independente por nº de camas Instalações sanitárias por piso
Segurança (hóspedes)	Compartimentos individuais por cama, com sistema de fecho e com dimensão mínima definida Disponibilidade de recursos humanos H24 e conhecimento de línguas
Requisitos legais	Sistema de deteção de incêndios Detetores de fumo nos quartos e cozinha Sinalética de saídas de emergência Extintores
Cozinha	Equipada e de acesso livre para os hóspedes Nº de bicos de fogão por nº de camas
Espaços comuns	Área mínima por <i>hostel</i> em função do nº de camas; - até 50 camas: 20m <sup>2</sup> mais 0,75m <sup>2</sup> por cama - mais de 50 camas: 20m <sup>2</sup> mais 0,5m <sup>2</sup> por cama

Fonte: Associação de *Hostels* de Portugal

Anexo 30. Casa de hóspedes Imperial



Fonte: Fotografias tiradas em 18 de junho de 2013



Anexo 31. Prémios ganhos pelos *hostels* portuguesas

Categorias/Anos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Best Worldwide Hostels		8º Travellers House	1º Travellers House 2º Rossio Hostel 3º Living Lounge Hostel	1º Travellers House 2º Rossio Hostel 3º Living Lounge Hostel 7º Lisbon Lounge 10º Lisboa Central Hostel	1º Travellers House 2º Lisbon Lounge 3º Living Lounge Hostel		1º Yes!Lisbon Hostel 2º Home Hostel 3º Travellers House 4º Living Lounge Hostel		
Best Small Hostels			Rossio Hostel	2º Rossio Hostel	1º Lisbon Lounge 2º Rossio Hostel 5º Rivoli Cinema Hostel 7º Oporto Poets Hostel	1º Lisbon Lounge Hostel 2º Lisboa Central Hostel 3º Dixo's Oporto Hostel 4º Porto Spot Hostel 5º Rivoli Cinema Hostel	8º Lisboa Central Hostel	7º Lisboa Central Hostel 9º Lisbon Lounge Hostel	6º Yes! Porto Hostel 7º Travellers House
Best Medium Hostels						1º Travellers House 2º Living Lounge Hostel 4º Home Hostel	1º Home Hostel 2º Travellers House 3º Living Lounge Hostel	1º Home Hostel 2º Travellers House 3º Yes! Porto Hostel 4º GoodMorning Lisbon 5º Living Lounge Hostel 6º Lisbon Destination 9º Goodnight Lisbon	1º Home Hostel 2º Yes! Lisbon Hostel 3º Tattwa Design Hostel 4º Lost Inn Lisbon 5º Lisbon Destination 6º Sunset Destination
Best Large Hostels					1º Travellers House 2º Living Lounge Hostel 3º Yes!Lisbon Hostel 8º Home Hostel	1º Yes!Lisbon Hostel	1º Yes!Lisbon Hostel	1º Tattwa Design Hostel 2º Yes! Lisbon Hostel	
Best Extra Large Hostels									
Continent winners - Europe								2º Home Hostel 3º Travellers House	1º Home Hostel 2º Yes! Lisbon Hostel
Worldwide Winners - Portugal				Travellers House	Travellers House	Travellers House	Yes!Lisbon Hostel	Home Hostel	Home Hostel
Most Popular Hostels						Yes! Lisbon Hostel	Yes! Lisbon Hostel	Yes! Lisbon Hostel	Lisbon: Home Hostel Porto: Tattwa Design

Nota: Zona cinzenta representa categoria não atribuída nesse ano.

Anexo 31. Prémios ganhos pelos *hostels* portugueses (continuação)

Categorias/Anos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Rating Criteria Winners									
Best value for money								Tattwa Design Hostel	
Best facilities								Tattwa Design Hostel	
Best atmosphere									
Most fun hostel			Rossio Hostel		Travellers House	Travellers House			
Best location		Travellers House	Travellers House			Travellers House			
Best staff					Travellers House	Travellers House			
Best character	Oasis Backpackers Mansion Lisboa	Travellers House	Travellers House	Living Lounge Hostel	Travellers House	Travellers House			
Most secure hostel				Travellers House	Travellers House	Lisboa Central Hostel			Yes! Porto
Cleanest hostel			Lisbon Lounge		Lisbon Lounge	Dixo's Oporto Hostel		Home Hostel	
All other Winners									
Lifetime achievement award								Home Hostel	
Special contribution									
Best hostel chain									
Best small hostel chain						1° Yes! Lisbon			
Best large hostel chain									
New to Hostelworld									
Best green hostel									
Best hostel for groups					2° Yes! Lisbon Hostel 3° Alfama Patio Hostel	1° Yes! Lisbon Hostel			
Best seasonal hostel					1° Gold Coast (Lagos)	2° Gold Coast (Lagos)			
Best microsite									
Most improved hostel									
Best alternative hostel									

Nota: Zona cinzenta representa categoria não atribuída nesse ano.

Fonte: Elaboração própria a partir do *site* da *Hostelworld*

## Anexo 32. Número de quartos por tipologia em Lisboa e Porto

Oferta (nº quartos)	Cidade	Média ( $\bar{x}$ )	Mediana (Md)	Valor mínimo (Xmin)	Valor Máximo (Xmax)	Desvio Padrão ( $\sigma$ )	nº
Quartos Privados	Lisboa	5,67	4	1	16	4,408	21
	Porto	4,8	5	2	8	2,348	10
Quartos (ensuite)	Lisboa	2,09	1	1	5	1,514	11
	Porto	4	3	2	8	2,828	4
Dormitórios (ensuite)	Lisboa	2,33	1	1	5	2,309	3
	Porto	3,25	2	1	8	3,304	4
Dormitórios (4 camas)	Lisboa	2,05	2	1	5	1,393	19
	Porto	4,1	2	1	14	4,122	10
Dormitórios (6 camas)	Lisboa	2,04	1	1	9	1,853	24
	Porto	2	2	1	4	1,225	5
Dormitórios (8 camas)	Lisboa	1,41	1	1	3	0,618	17
	Porto	1,6	1	1	3	0,894	5
Dormitórios (10+ camas)	Lisboa	1,7	1	1	5	1,337	10
	Porto	1,4	1	1	2	0,548	5

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (perguntas 3 e 4)

Anexo 33. Procura no *hostel* por nacionalidade (%)

Nacionalidade no <i>hostel</i>	Cidade	Média ( $\bar{x}$ )	Mediana (Md)	Valor mínimo (Xmin)	Valor Máximo (Xmax)	Desvio Padrão ( $\sigma$ )	nº
Estrangeiros	Lisboa	90,77	93	70	99	8,42	26
	Porto	88,67	90	80	95	5,815	15
Nacionais	Lisboa	9,23	7	1	30	8,42	26
	Porto	11,33	10	5	20	5,815	15

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (pergunta 17)

## Anexo 34. Idade média dos turistas

<b>Idade média</b>	<b>Cidade</b>	<b>Média (<math>\bar{x}</math>)</b>	<b>Mediana (Md)</b>	<b>Valor mínimo (Xmin)</b>	<b>Valor Máximo (Xmax)</b>	<b>Desvio Padrão (<math>\sigma</math>)</b>	<b>nº</b>
Menos de 16 anos	Lisboa	1,93	0,25	0	10	2,727	22
	Porto	2,79	1	0	20	5,25	14
16 a 24 anos	Lisboa	59,77	60	23	90	16,327	22
	Porto	56,57	60	8	80	20,931	14
25 a 34 anos	Lisboa	21,55	20	10	50	9,674	22
	Porto	21,14	16,5	10	55	12,727	14
35 a 50 anos	Lisboa	9,32	10	0	20	6,282	22
	Porto	11	10	5	20	4,624	14
51 a 64 anos	Lisboa	4,64	5	0	10	3,553	22
	Porto	5,79	5	1	15	3,365	14
65 anos (+)	Lisboa	2,11	0,75	0	10	2,743	22
	Porto	2,36	1	0	10	2,898	14

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (pergunta 21)

Anexo 35. Estada média dos turistas nos *hostels*

Estadia média	Cidade	Média ( $\bar{x}$ )	Mediana (Md)	Valor mínimo (Xmin)	Valor Máximo (Xmax)	Desvio Padrão ( $\sigma$ )	nº
1 a 2 dias	Lisboa	50,58	55	12	88	21,635	24
	Porto	70,93	75	30	90	15,545	15
3 a 5 dias	Lisboa	36,25	35	3	80	17,947	24
	Porto	20,27	18	5	40	8,746	15
6 a 15 dias	Lisboa	10,03	10	0	27	7,747	24
	Porto	7,93	5	0	40	9,996	15
35 a 50 anos	Lisboa	2,93	0,6	0	20	4,955	24
	Porto	0,87	0	0	10	2,56	15

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (pergunta 23)

## Anexo 36. Fatores positivos de ameaça para os estabelecimentos hoteleiros

<i>Hostels</i> como ameaça aos estabelecimentos hoteleiros	Lisboa		Porto	
Sim	nº	%	nº	%
Experiência mais pessoal/informalidade	2	22,2		
Mesmo produto que hotéis 3/4 estrelas	2	22,2		
Qualidade semelhante/melhor	2	22,2	2	20
Alternativa económica/preço	1	11,1	3	30
Concorrência direta	1	11,1		
Melhor localização	1	11,1		
Boas condições oferecidas			3	30
Conceitos diferentes			1	10
Não responde			1	10
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (pergunta 34)

### Anexo 37. Impacto no turismo e hotelaria da saída das companhias aéreas de baixo custo

Saída das <i>LCC</i> da(s) cidade(s) - impactos no turismo e hotelaria	Lisboa		Porto	
	nº	%	nº	%
Diminuição de turistas/procura	14	45,2	6	35,3
Impacto negativos/significativos	6	19,4	3	17,6
Diminuição dos preços médios/rentabilidade	2	6,5		
Redução de vendas	4	12,9		
Encerramento/Falências	1	3,2	3	17,6
Devastador/preocupante			2	11,8
Pouco impacto	1	3,2	1	5,9
Beneficiária hotéis de 3 a 5 estrelas	1	3,2		
Reajustamento no mercado	1	3,2		
Só turismo de classe média e alta	1	3,2		
Não responde			2	11,8
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Nota: Respostas com mais de um impacto

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (pergunta 37)



Anexo 38. Impacto nos *hostels* da saída das companhias aéreas de baixo custo

Saída das <i>LCC</i> da(s) cidade(s) - impactos nos <i>hostels</i>	Lisboa		Porto	
	nº	%	nº	%
Diminuição de turistas/procura	4	14,3	4	26,7
Diminuição estadias/vendas/ocupação	8	28,6		
Impacto negativos/significativos	5	17,9	2	13,3
Diminuição dos preços médios/rentabilidade	2	7,1		
Encerramento/Falências	3	10,7	2	13,3
Ruina total/devastador/preocupante			3	20,0
Pouco impacto	1	3,6	2	13,3
Sem impacto	1	3,6		
Só os melhores se aguentariam	1	3,6		
Despedimentos			1	6,7
Não responde	3	10,7	1	6,7
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Nota: Respostas com mais de um impacto

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos *hostels* em Lisboa e Porto (pergunta 38)

## Anexo 39. Meio de transporte utilizado pelos turistas (Porto)

	Frequência	Percent. (%)	Valid Percent (%)	Cumulative Percent
Companhia aérea tradicional ( <i>FSC</i> )	81	27,2	27,5	27,5
Comboio	21	7,0	7,1	34,6
Aluguer de viatura	2	,7	,7	35,3
Motorizadas/Bicicletas	2	,7	,7	35,9
Autocarro	8	2,7	2,7	38,6
Companhia aérea de baixo custo ( <i>LCC</i> )	154	51,7	52,2	90,8
Carro particular	17	5,7	5,8	96,6
Outro	1	,3	,3	96,9
<i>FSC e LCC</i>	9	3,0	3,1	100,0
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>99,0</b>	<b>100,0</b>	
Sem resposta ( <i>Missing System</i> )	3	1,0		
Total	298	100,0		

Fonte: Adaptado do SPSS a partir dos questionários dos turistas no Porto (pergunta 3)

## Anexo 40. Gastos médios diários

<b>Gasto médio diário (%)</b>	<b>Lisboa</b>	<b>Porto</b>
Menos de 40 €	45,1	52,2
41-70 €	37,1	35
71-100 €	13,2	9,8
101-130 €	2,2	1
131-160 €	1,9	1
Mais de 160 €	0,5	1

Fonte: Elaboração própria a partir dos questionários dos turistas em Lisboa e Porto (pergunta 19)

Anexo 41. Percentagem de dormidas provenientes das *low cost carriers* por classificação da unidade hoteleira (Lisboa)

Crosstabulation			Qual a classificação da(s) unidade(s)?				Total
			1/2 Estrelas	3 Estrelas	4 Estrelas	5 Estrelas	
Qual a percentagem de dormidas, na sua unidade/grupo, com proveniência através das <i>Low Cost Carriers</i> ?	<5	Nº respostas	0	0	1	2	3
		Percentagem	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	6-10	Nº respostas	1	4	7	2	14
		Percentagem	7,1%	28,6%	50,0%	14,3%	100,0%
	11-20	Nº respostas	1	6	8	1	16
		Percentagem	6,2%	37,5%	50,0%	6,2%	100,0%
	21-35	Nº respostas	3	3	10	1	17
		Percentagem	17,6%	17,6%	58,8%	5,9%	100,0%
	36-50	Nº respostas	1	4	2	0	7
		Percentagem	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%	100,0%
	51-75	Nº respostas	0	1	1	0	2
		Percentagem	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Sem Contrib.	Nº respostas	0	0	0	2	2
		Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Não sabe	Nº respostas	3	5	21	9	38
		Percentagem	7,9%	13,2%	55,3%	23,7%	100,0%
	Total	Nº respostas	9	23	50	17	99
		Percentagem	9,1%	23,2%	50,5%	17,2%	100,0%

Fonte: Adaptado do SPSS a partir dos questionários dos hotéis de Lisboa (pergunta 5)

Anexo 42. Percentagem de dormidas provenientes das *low cost carriers* por classificação da unidade hoteleira (Porto)

Crosstabulation			Qual a classificação da(s) unidade(s)?				Total
			1/2 Estrelas	3 Estrelas	4 Estrelas	5 Estrelas	
Qual a percentagem de dormidas, na sua unidade/grupo, com proveniência através das <i>Low Cost Carriers</i> ?	<5	Nº respostas	0	1	1	1	3
		Percentagem	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	6-10	Nº respostas	1	0	1	1	3
		Percentagem	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
	11-20	Nº respostas	1	2	2	1	6
		Percentagem	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	100,0%
	21-35	Nº respostas	2	3	1	0	6
		Percentagem	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	100,0%
	36-50	Nº respostas	1	1	2	0	4
		Percentagem	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	51-75	Nº respostas	4	1	0	1	6
		Percentagem	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%
	>75	Nº respostas	1	1	0	0	2
		Percentagem	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	N.S	Nº respostas	2	1	3	1	7
		Percentagem	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%	100,0%
	Total	Nº respostas	12	10	10	5	37
		Percentagem	32,5%	27,0%	27,0%	13,5%	100,0%

Fonte: Adaptado do SPSS a partir dos questionários dos hotéis do Porto (pergunta 5)

## Anexo 43. Perguntas específicas (7 a 10)

Perguntas Específicas (7-10)				
	Q7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos <i>hostels</i> ? Se não, o que precisa mudar?	Q8. Possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de <i>low cost carriers</i> nos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional) nas cidades de Lisboa e Porto? E no caso dos <i>hostels</i> ?	Q9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa e Porto nas <i>low cost carriers</i> e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas <i>full service carriers</i> e em especial pela TAP?	Q10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a C <sup>as</sup> aéreas tradicionais e <i>low cost carriers</i> , como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas <i>low cost carriers</i> abandonem ou reduzam a sua operação?
TP	Trouxe o alojamento para a legalidade Maior exigência nos <i>hostels</i> , como existe nos hotéis Inexistência de estatísticas	Não. O alojamento local é com as Câmaras Objetivo é simplificar  Necessidade conhecer realidade do alojamento local	Não. A TAP tem um papel fantástico A visão do turismo é que a economia progrida, logo queremos mais turistas A TAP está no limite da sua capacidade. É bom virem outras fazer o que a TAP não pode É saudável a diversificação e a concorrência	<i>Low costs</i> são muito sensíveis ao preço e aos apoios Apoios estatais são apenas para viabilizar as rotas e as operações  Existem grandes diferenças no apoios ao longo dos anos, incluindo <i>charters</i>  Precisamos capacidade e não há turismo sem voos
CML				
CMP	Não traduz e desde o princípio Criar distinções dentro do alojamento local Regulamento de alojamento local na CMP			
ATL	Lei quando sai já está desatualizada Lei atual obsoleta		TAP tem conseguido encontrar alternativas TAP fundamental Necessário equilíbrio com os dois modelos de negócio	Condições de concorrência Novos mercados apoiados em função do interesse para a cidade Programa tripartido também apoia TAP
ATP	Equilíbrio nas exigências legais		<i>Low cost</i> com estrutura mais flexível TAP sem capacidade de crescimento por questões de frota Diversas ações promocionais externas	Transparência na sua aplicação Apoio a algumas rotas e companhias aéreas
TAP Portugal			Estamos a caminhar para um equilíbrio <i>Low cost</i> exige subsídio TAP tem de voar independentemente do modelo de negócio ser ou não rentável Para turismo o que interessa é número de turistas que chega	TP vai valorizar melhor os apoios junto das <i>low costs</i> Valorizar alguns destinos Valorizar apoios em temporadas baixas Chantagem da Ryanair
Aeroporto de Lisboa			TAP com aposta numa estratégia de <i>hub</i> <i>Low cost</i> focadas no ponto-a-ponto TAP com papel importante para o turismo em Lisboa	Desmistificar tendência de favorecimento às <i>low cost</i> Apoios para abrir novas rotas Promoção turística Apoios limitados no tempo
Aeroporto do Porto			Equilíbrio do mercado Ambas têm papel importante	Mercado transparente para quem quer operar Incentivadas e apoiadas para voar mais Regras e apoios iguais para todos
EasyJet		Não possuímos estudo nesse sentido Estudo sobre perfil do turista de/para Lisboa de uso interno	Não creio, pois tem a ver com o tráfego trabalhado A TAP rentabiliza o longo curso <i>EasyJet</i> aposta no ponto-a-ponto Tráfegos diferentes mas complementares	Parte dos apoios decrescem e desaparecem Apoios para impulsionar e lançar uma rota As rotas devem ser sustentáveis a médio/longo prazo Muitas rotas não são economicamente viáveis Portugal tem que se reinventar e de se promover
Ryanair		Não	Não, antes da chegada das <i>LCC</i> os clientes tinham falta de escolha  Eram assaltados pelas companhias tradicionais	Os custos de aeroportos em Portugal são muito elevados  Se continuarem assim, a <i>Ryanair</i> vai procurar na Europa outras oportunidades

## Anexo 43. Perguntas específicas (7 a 10) (continuação)

Perguntas Específicas (7-10)				
	Q7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos <i>hostels</i> ? Se não, o que precisa mudar?	Q8. Possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de <i>low cost carriers</i> nos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional) nas cidades de Lisboa e Porto? E no caso dos <i>hostels</i> ?	Q9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa e Porto nas <i>low cost carriers</i> e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas <i>full service carriers</i> e em especial pela TAP?	Q10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a C's aéreas tradicionais e <i>low cost carriers</i> , como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas <i>low cost carriers</i> abandonem ou reduzam a sua operação?
CTP	Não reflete Harmonização deste regime com o dos empreendimentos turísticos Necessidade de regulamentação neste subsector	Não	Papel está devidamente reconhecido Tem havido esforço da TAP no desenvolvimento turístico de Lisboa	Necessidade de modelos de negócio viáveis
AHsP	Não, de todo Não devia estar enquadrado nos estabelecimentos turísticos Necessário criar tipologia de <i>hostel</i> Requisitos mais técnicos e operacionais	Não temos estudos Conflito de interesses ATL em contactos para inclusão dos <i>hostels</i> em Lisboa		
AHRESP	Regulamento e fiscalização com erros gravíssimos Processo com as Câmaras leva a, no limite, 308 regulamentos Posição conjunta AHRESP e AHsP Mesma classificação e mesmo tipo de obrigações		Serviços são complementares Oferta com qualidade mais diferenciada Evolução e as necessidades dos clientes Realizar algumas transformações e adaptação a novas realidades	Empresas num mercado livre Filosofia e gestão diferentes Decisões tomadas em função do crescimento do turismo Ryanair se deixar de ter interesse, desaparece pura e simplesmente
APHORT	Concorrência desleal Legislação camarária Construímos regulamento adaptados aos <i>hostels</i> Muitos a funcionarem na ilegalidade	Não temos Maior envolvimento na regulamentação	Provavelmente sim Números eram bons para ambas Servem públicos diferentes	Diferenciação no momento da escolha Diminuição de rotas <i>low cost</i> pode ser negativo
Hosteworld		Estes valores são reservados		
IPDT	Não conheço a legislação		Pergunta tendenciosa Cidades já existiam antes das <i>low cost</i> Grau de desenvolvimento antes e depois e tipo de contributo	Apoio em função do contributo das transportadoras para o destino

Fonte: Elaboração própria

## Anexo 44. Perguntas específicas (11 a 14)

Perguntas específicas (11-14)				
	Q11. Será que o desenvolvimento do turismo nos <i>hostels</i> se fez à custa de um turismo igualmente <i>low cost</i> , assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro ( <i>backpackers</i> ))?	Q12. Existe algum registo histórico do número de <i>hostels</i> abertos (e em funcionamento) ao longo dos diferentes anos, assim como, estatísticas sobre o número de dormidas e taxas de ocupação nos <i>hostels</i> (ou alojamento local)?	Q13. Temos 15 <i>hostels</i> licenciados na cidade mas quando fazemos uma pesquisa nos principais agentes de viagens <i>online</i> encontramos quase o dobro. Esse desfasamento é porque essas empresas estão ainda à espera do seu licenciamento, depois de apresentarem o seu requerimento para exercerem a sua atividade?	Q14. Como e por quem é garantida a fiscalização do alojamento local?
TP	O público alvo dos <i>hostels</i> é diversificado Homens de negócios também usam <i>low costs</i> O <i>low cost</i> veio substituir o carro, o comboio, a caravana. <i>Interrail</i> é avião <i>Low cost</i> , <i>low cost</i> só existe a <i>Ryanair</i> . O resto é híbrido e evolutivos			
CML				
CMP	Turismo jovem é transversal aos vários tipos de alojamento Não é sinónimo de preço baixo Nem de procura de alojamento barato	Alojamento local não conta para a estatística oficial Sondagens telefónicas pontuais Dados não disponibilizados. Apenas para apoio à decisão Deviam ter estatísticas para sentirem que fazem parte do setor	Nesses <i>sites</i> nunca encontraremos a realidade do mercado Promovemos aqueles que são licenciados Alguns em vias de licenciamento Outros já notificados que terão de encerrar	Compete à Câmara Fecho compete à ASAE
ATL	Mito urbano Outros públicos também utilizam as <i>low cost</i> Jovens são os turistas de hoje e do amanhã	Não temos. Só listagem de membros enquanto associados Área a ser considerada a curto prazo		
ATP	Resultado do trabalho nos destinos Atrair segmento jovem Turista jovem não significa turismo <i>low cost</i>			
TAP Portugal	Portugal tem que ter oferta para todos os segmentos Jovens não consomem apenas preços baixos Existem jovens com poder de compra elevado <i>Low cost</i> e <i>hostels</i> também induzem procura			
Aeroporto de Lisboa	Alternativa à hotelaria tradicional Desmistificar associação dos mochileiros às <i>low cost</i> <i>Low cost</i> usada por todo o tipo de passageiros			
Aeroporto do Porto	Cliente sensível ao preço <i>Hostels</i> como estilo de vida Moda			
EasyJet	Maioritariamente sim A oferta de <i>hostels</i> começa a ter uma qualidade mais transversal Mudanças na forma de viajar O fenómeno "redes sociais" veio transformar a forma de viajar			
Ryanair	Não temos estatísticas			



## Anexo 44. Perguntas específicas (11 a 14) (continuação)

Perguntas específicas (11-14)			
	Q11. Será que o desenvolvimento do turismo nos <i>hostels</i> se fez à custa de um turismo igualmente <i>low cost</i> , assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro ( <i>backpackers</i> ))?	Q12. Existe algum registo histórico do número de <i>hostels</i> abertos (e em funcionamento) ao longo dos diferentes anos, assim como, estatísticas sobre o número de dormidas e taxas de ocupação nos <i>hostels</i> (ou alojamento local)?	Q13. Temos 15 <i>hostels</i> licenciados na cidade mas quando fazemos uma pesquisa nos principais agentes de viagens <i>online</i> encontramos quase o dobro. Esse desfasamento é porque essas empresas estão ainda à espera do seu licenciamento, depois de apresentarem o seu requerimento para exercerem a sua atividade?
CTP	Não apontam para essa caracterização		Q14. Como e por quem é garantida a fiscalização do alojamento local?
AHsP	<i>Flahspackers</i> como nova filosofia Procura de uma experiência Ambiente mais informal e relaxado		
AHRESP	Tem muito a ver com o turismo jovem Tipos de experiências Forma diferente de fazer turismo e de viver experiências Ligação grande entre <i>hostels</i> e <i>low cost</i>		
APHORT	Facilitou também a vinda dos <i>backpackers</i> Famílias, jovens adultos		
Hostelworld	Sim, definitivamente		
IPDT	Definitivamente, não. O IPDT tem um estudo do perfil do utilizador dos <i>hostels</i> no PNP		

Fonte: Elaboração própria

## Anexo 45. Perguntas específicas (15 a 18)

Perguntas específicas (15-18)			
Q15. Qual a percentagem de procura de clientes utilizadores de <i>low cost carriers</i> nos estabelecimentos hoteleiros (na cidade)? Existem alguns estudos disponíveis para o efeito?		Q16. Nas rotas europeias, em particular no aeroporto do Porto, tem-se assistido a uma transferência de voos das <i>FSC</i> para as <i>LCC</i> . Essa situação decorre da perda de tráfego ou de alterações da estratégia comercial das <i>FSC</i> , nomeadamente da TAP?	Q17. Não existe uma elevada dependência de uma única companhia aérea <i>low cost</i> no aeroporto do Porto que, em outras situações, já mostrou que apenas está nos mercados enquanto houver apoios para a sua permanência? Que medidas para evitar essa excessiva dependência?
Q18. Recentemente Associação de <i>Hostels</i> de Portugal assinou um protocolo com a AHRESP. Não existe alguma contrariedade entre as posições da hotelaria (também representada pela AHRESP) e os <i>hostels</i> ? Que pontos podem ser trabalhados em conjunto e em complementaridade?			
TP			
CML			
CMP	Oficialmente não Cerca de 20%		
ATL	Inquérito realizado no aeroporto, por mercado e <i>low cost</i> Análise demográfica dos clientes		
ATP	Não temos estatísticas próprias Estratégia está focada na promoção externa Alojamento local não contabilizado		
TAP Portugal	A TAP tem aumentado operação no Porto Redução por razões de sazonalidade Outras companhias saíram do mercado TAP com papel moderador no mercado		
Aeroporto de Lisboa			
Aeroporto do Porto	Atratividade regional Regras do mercado, da oferta e da procura Não há fórmulas artificiais para manter a operação		
EasyJet			
Ryanair			
CTP			
AHsP	Somos todos voluntários Não conseguimos oferecer alguns serviços Abertura da AHRESP Complementaridade		
AHRESP	Encontro das expetativas e das necessidades Trabalhar em conjunto Parceria e complemento Interação entre as duas associações		
APHORT			
Hostelworld			
IPDT			

Fonte: Elaboração própria

## Anexo 46. Perguntas específicas (19 a 22)

Perguntas específicas (19-22)				
	Q19. Estamos a assistir a um grande desenvolvimento dos <i>hostels</i> no mercado? Não estamos a caminhar para um excesso de oferta com um desfecho trágico para muitas unidades? Que impactos para as unidades já existentes?	Q20. Face a esse enquadramento, que valores médios de taxas de ocupação/cama dos <i>hostels</i> na cidade de Lisboa e Porto e qual o seu comportamento nos últimos anos?	Q21. Existe alguma segmentação definida sobre o que é um <i>hostel</i> pequeno, um <i>hostel</i> médio ou um <i>hostel</i> grande?	Q22. Existe algum padrão que defina o comportamento de sazonalidade num <i>hostel</i> ?
TP				
CML				
CMP				
ATL				
ATP				
TAP Portugal				
Aeroporto de Lisboa				
Aeroporto do Porto				
EasyJet				
Ryanair				
CTP				
AHsP	Da maturidade em Lisboa e Porto ao decréscimo de mercado Especulação imobiliária Crise internacional trouxe aproveitamento de casas Concorrência pelo preço	Aumento da capacidade Tendência de decréscimo	Em Portugal não temos <i>Hostelworld</i> tem segmentação em função do número de camas	Páscoa e verão são momentos altos <i>Long travelers</i> início do ano com movimento de asiáticos e brasileiros (férias escolares)
AHRESP				
APHORT				
Hostelworld				
IPDT				
Fonte: Elaboração própria				

Anexo 47. Perguntas específicas (23 a 25)

Perguntas específicas (23-25)			
Q 23. Quais são os critérios para a aceitação de alojamento (hotéis, <i>hostels</i> , apartamentos) no vosso <i>website</i> ? Solicitam algum documento legal evidenciando que o estabelecimento está aprovado?		Q24. Têm algum controlo da qualidade além dos <i>reviews</i> dos vossos hóspedes?	Q25. Ao longo do ano passado, Lisboa e Porto estavam bem posicionados em termos de prémios. No entanto, podemos constatar que a situação não tem melhorado. Deve-se a um aumento da concorrência e qualidade de outros <i>hostels</i> /mercados ou à necessidade de diversificar para outros mercados? Alguma outra razão?
TP			
CML			
CMP			
ATL			
ATP			
TAP Portugal			
Aeroporto de Lisboa			
Aeroporto do Porto			
EasyJet			
Ryanair			
CTP			
AHsP			
AHRESP			
APHORT			
<i>Hostelworld</i>	Estabelecimentos inscrevem-se no <i>site</i> Verificado se respeitam os critérios	Visitar os <i>hostels</i> (2 a 4 vezes por ano) para verificar os critérios	Aumento de clientes que decidem visitar Lisboa ou Porto
IPDT			

Fonte: Elaboração própria

Anexo 48. Teste de *Qui-Quadrado* de independência (Hip. 1)

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Sig. (2 lados)
Qui-quadrado de Pearson	12,609 <sup>a</sup>	4	,013
Razão de verossimilhança	16,221	4	,003
Associação Linear por Linear	5,542	1	,019
N de Casos Válidos	130		

a. 5 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5.

A contagem mínima esperada é ,51.

Fonte: Elaboração própria através de dados trabalhados no SPSS

Anexo 49. Aparecimento dos *hostels* – Tabela de contingências (Hip. 2)

Aparecimento * Cidade Hotelaria Tabulação cruzada					
			Cidade Hotelaria		Total
			Lisboa	Porto	
Aparecimento hostels	Não	Contagem	30	8	38
		% do Total	23,1%	6,2%	29,2%
	Sim	Contagem	67	25	92
		% do Total	51,5%	19,2%	70,8%
Total		Contagem	97	33	130
		% do Total	74,6%	25,4%	100,0%

Fonte: Elaboração própria através de dados trabalhados no SPSS (questionário da hotelaria – pergunta 6)

Anexo 50. Teste de *Qui-Quadrado* de independência (Hip. 2)

Testes qui-quadrado					
	Valor	df	Significância Sig. (2 lados)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	,532 <sup>a</sup>	1	,466	,515	,310
Correção de continuidade <sup>b</sup>	,258	1	,612		
Razão de verossimilhança	,545	1	,460		
Teste Exato de Fisher					
Associação Linear por Linear	,528	1	,467		
N de Casos Válidos	130				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 9,65.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Fonte: Elaboração própria através de dados trabalhados no SPSS

Anexo 51. Teste de *Qui-Quadrado* de independência (Hip. 3)

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Sig. (2 lados)
Qui-quadrado de Pearson	16,042 <sup>a</sup>	9	,066
Razão de verossimilhança	17,386	9	,043
Associação Linear por Linear	3,555	1	,059
N de Casos Válidos	663		

a. 8 células (40,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,89.

Fonte: Elaboração própria através de dados trabalhados no SPSS



## **Entrevistas e questionários**



## Entrevista 1. Turismo de Portugal

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?

O contributo foi enorme. Basta ver o peso dos números, que, do ponto de vista quantitativo, falam por si. Outro aspeto tem a ver com a diversificação e reequilíbrio para estas cidades.

Olhando separadamente, em Lisboa, veio equilibrar, sendo o terceiro tipo de operações aéreas além das *charters* e das companhias tradicionais (onde a operação da própria TAP pesa no aeroporto de Lisboa). Por outro lado, veio diversificar o tipo de oferta trazendo novos segmentos de mercado, abrindo novos mercados, novos destinos e, como tal, foi fundamental.

No caso do Porto, com a construção do novo aeroporto do Porto (onde a *Ryanair* entrou em força e assumiu uma quota de mercado importante) não só abriu mercados que para o Porto não existiam – o turismo no Porto efetivamente começou com o aparecimento do novo aeroporto e depois com as *low cost*, principalmente a *Ryanair* – mas também a possibilidade que deu à população do Norte de Portugal de ter uma capacidade aérea, que nunca até então teve, para poder sair daquela região para a Europa e não só.

Pode-se dizer que houve uma revolução ao nível da procura para Portugal e os números falam por si.

#### 2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?

Também está. As *low cost* trouxeram novos segmentos de mercado que, até ali, não existiam. Tivemos destinos muito presos (e não podemos esquecer que 75% do tráfego para Faro é *low cost*) aos tradicionais sete dias *back-to-back* dos *charters* e dos operadores e que foram substituídos pelas operações das *low cost*.

Isso trouxe muito passageiro de última hora, maior flexibilidade de datas, de preços, etc. Com esse aparecimento da procura houve também necessidade de adaptar a oferta.

Não foram só as *low cost*, mas também derivado desse novo tipo de público que veio querer visitar o país e as cidades (*short break*) às quais a oferta se adequou.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades de Lisboa e Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Se concordarmos que os *hostels* foram também, mas não só, uma resposta da oferta ao aparecimento destes novos movimentos do mercado e da procura, a verdade é que se não existissem as *low cost* não existiriam metade dos *hostels*.

**4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Sem dúvida que a concorrência é boa, mas tem de existir um equilíbrio. A *Ryanair* é uma companhia aérea muito agressiva. E a *Ryanair* cria mercado, mas também seca mercado, nomeadamente a concorrência.

Esse equilíbrio tem de ser gerido. Lisboa é o *hub* de uma companhia como a TAP que voa para grande parte dos destinos para onde a *Ryanair* quereria voar, fazendo-o em concorrência direta (principalmente à TAP).

Sim à livre concorrência, mas salvaguardando várias coisas: o *hub* da TAP, a capacidade já instalada da TAP, a agressividade e a capacidade de secar, em concorrência quase desleal, da própria *Ryanair* e a própria capacidade do aeroporto.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

Ameaça é uma palavra forte de mais. Agora que é concorrência, é. Tudo está em concorrência. Os próprios hotéis entre si também concorrem. É mais um segmento de mercado a trabalhar no mesmo objeto que é o alojamento.

Os hotéis ou os empreendimentos turísticos têm de se adaptar, de encontrar o seu espaço para dar resposta à procura. Se os *hostels* têm sucesso é porque existe procura. Não é só porque a oferta nasceu. A procura é que exige que haja esse tipo de alojamento e, como tal, os empreendimentos turísticos tradicionais têm de se saber adaptar às necessidades dos novos clientes.

Esta concorrência entrou com muita força no mercado nos últimos cinco anos. Mas a verdade é que os empreendimentos turísticos também cresceram muito. Os novos hotéis que foram construídos nos últimos anos, que entraram na mesma altura dos *hostels*, com uma crise e o mercado a decrescer, com um custo por quarto muito mais elevado e um investimento muito mais forte, consideram que é uma concorrência desleal.

A posição das Associações, neste caso, da Associação dos Hotéis de Portugal, faz o seu papel de defender os seus associados em oposição a uma nova realidade, que surgiu nos últimos cinco anos, que são os *hostels*, o alojamento local.

A sua crítica (da AHP), que se percebe, é que a uns exige-se tudo e aos outros não se exige nada. É verdade que ambos trabalham o mesmo negócio: cama.

Há muito trabalho a ser feito no sentido de simplificar a regulamentação do empreendimento turístico. Não é o contrário, não é dificultando a vida ao que está simples que vamos criar equilíbrio. É certamente facilitando a todos. É nisso que se está a trabalhar no sentido de se simplificar em relação aos empreendimentos turísticos.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades de Lisboa e Porto: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Enormes, não só nos *hostels*, mas em toda a hotelaria e na economia dessas cidades. Os números falam por si. Se esses milhares ou milhões de passageiros deixassem de voar de um dia para o outro o impacto seria gigantesco e nos *hostels* mais ainda.

Apesar de as *low cost* servirem todo o tipo de clientes (menos para grandes congressos dadas as reservas em grupo), a verdade é que o turista individual que voa em *low cost* tanto é o turista que vem com a mochila às costas, porque quer ter uma experiência na cidade durante 2 ou 3 dias, como também são um novo tipo de procura de pessoas que não querem gastar muito dinheiro no transporte. É um *commodity* e como *commodity* que é, quanto menos gastar, melhor.

**Perguntas específicas**

**7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

Por um lado, ainda bem que o alojamento local foi, na altura, regulado. Está é, na altura também, de se fazer uma avaliação dos resultados.

Esta legislação, como primeiro ponto positivo, trouxe o alojamento, que não estava regulamentado nem estava certificado nem documentado, para a legalidade.

Como este alojamento local apenas necessita de licença da Câmara não há um controlo absoluto do mesmo e há um desnível muito grande face ao que é exigido aos empreendimentos turísticos. Em termos de segurança, de fiscalização, de organização e inventariação. Não há essa estatística. E não é só em Lisboa e Porto, mas sim uma realidade do país.

Há um trabalho a fazer de continuar a exigir, principalmente às Câmaras que são elas que licenciam, toda a documentação e dados estatísticos do que existe. E isso é algo que falhou.

**8. O Turismo de Portugal possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional) nas cidades de Lisboa e Porto? E no caso dos *hostels*?**

Não. Como só tratamos dos empreendimentos turísticos, tudo o que é alojamento local está nas Câmaras.

Não queremos trazer complicações nem pesos burocráticos para cima do alojamento local. Não é essa a política, que deve ser de simplificar. Certamente também para os empreendimentos turísticos.

No entanto, ao nível do alojamento local, do mesmo modo que sabemos do resto do alojamento, também é importante saber desta nova realidade. Até para ajudar os próprios *hostels*.

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa e Porto nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

A TAP tem o seu papel e a sua posição fantástica e não vejo que o seu papel saia depenicado.

A visão do turismo é que a economia progrida e, como tal, precisamos de mais turistas. A TAP não tem tido capacidade para trazer mais turistas. Está a trabalhar no limite da sua capacidade. Como tal, têm que vir outras companhias fazer aquilo que a TAP não pode fazer.

É bom que haja diversificação e é bom que haja concorrência. A TAP tem o seu papel. Abriu as rotas e a capacidade aérea no Atlântico Sul, a sua operação forte para África, a sua triangulação do seu *hub* Europa/Lisboa/Brasil. Foram eles que decidiram. A empresa encontrou – e bem – o seu caminho de desenvolvimento, da mesma maneira que o turismo e as outras entidades encontraram os seus caminhos de desenvolvimento.

A *low cost* foi uma resposta à necessidade de aumentar capacidade e à necessidade de aumentar o turismo para Portugal.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

As *low cost* são muito sensíveis ao preço e aos apoios. Mas convém deixar claro que não há nenhum apoio que o Estado dê que sirva para viabilizar uma operação. Pode ser um *plus* para quem trabalha com margens tão pequenas. Há que desmistificar que os apoios estatais servem para viabilizar as rotas e as operações.

É verdade que a linha entre dar dinheiro e perder dinheiro – o *yield* da operação – é tão limitada que se há uma variação pequena, seja no subsídio, seja no apoio do aeroporto, seja nos fluxos da procura, a companhia aérea prefere ter o avião parado em terra do que estar a voar.

Relativamente ao equilíbrio dos subsídios temos de analisar com maior rigor. Se formos analisar os últimos cinco anos podemos dizer que as *low cost* foram beneficiadas. Mas se formos analisar em dez anos, esse efeito já se dilui. E se formos analisar nos quinze ou vinte anos passados, não se compara os milhões de euros que foram dados aos *charters* e aos operadores com os valores das *low cost*. A proporção será de um para cinco. Não há comparação.

Se é verdade que houve muitos apoios a estas companhias aéreas (*low cost*), houve. Quando começaram a desaparecer as operações *charter*, em especial para o Algarve e para a Madeira, que foi onde foram apoiadas as principais operações *low cost* (principalmente no Algarve, já que no Porto, o apoio foi do aeroporto, onde o Turismo de Portugal nem entrou) foi, em primeiro lugar uma resposta aos *charters* terem saído (terem-se deslocalizado para a Turquia, Egito, Marrocos e Tunísia) e, por outro lado, a facilidade e a disponibilidade aérea que estas companhias tinham para voar.

Precisamos de capacidade e não há turismo sem voos, sem aviões. E as *low cost* entraram no mercado com grande disponibilidade, que entretanto, também já foram corrigindo.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

A perceção que se tem é que nos *hostels* não fica só o “pé descalço”. Há de tudo. Há o jovem que está em viagem, mas não só. Hoje em dia, o *interrail* é avião. Vai numa *low cost*, visita uma cidade, com mochila ou não.

Homens de negócio utilizam as *low cost* (e cada vez mais), turistas de 4 e 5 estrelas também usam as *low cost*. Ou seja, é verdade que esse segmento multiplicou-se e aumentou. Deixou de ir de carro, de caravana, de comboio e começou a utilizar as *low cost* e, como tal, grande parte da *low cost* é preenchida por esse segmento, mas não é minimamente verdade que a *low cost* seja aproveitada só por estes casos.

Veja-se a *easyJet* que cada vez mais está a tentar vender a parte da frente do avião como *business*, entrando no negócio das tradicionais.

*Low cost*, *low cost* verdadeiramente dita só há a *Ryanair*. O resto é híbrido e evolutivos.

Entrevista (gravada), realizada no dia 30 de maio de 2013, nas instalações do Turismo de Portugal, em Lisboa.



## Entrevista 2. Câmara Municipal do Porto

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?

Gostaria, antes de mais, de contextualizar o que a Câmara faz, em termos da cadeia de valor do turismo. A Câmara está especializada no acolhimento, ou seja, trabalhamos em parceria com a Associação de Turismo do Porto, no que diz respeito à promoção externa. Contratualizamos com a ATP, pagamos a nossa proporção na promoção externa e, por isso, não fazemos promoção externa que é assegurada pela ATP.

A Câmara do Porto, neste ciclo de valor, é responsável pela gestão do acolhimento turístico nos Postos de Turismo, faz a gestão do portal oficial do turismo (*Visit Porto*), faz a gestão do *Porto Card* (cartão turístico da cidade) e faz a qualificação da oferta turística, ou seja, organizamos e produzimos material turístico (mapa oficial, guias, brochuras de *citybreaks*, motivacionais, suportes, etc.), abastecemos a hotelaria e congressos com material promocional. Basicamente, dentro das várias funções, já só recebemos as pessoas.

O que notamos é que antes das companhias *low cost* não tínhamos um público que temos agora — aqueles que identificamos na nossa estratégia como os *interactive travelers* —, isto é, um público citadino, consumidores urbanos do destino. Por isso, quando se destaca o papel de *hub* que o Porto tem desempenhado para a região Norte, mas também para outras regiões de Portugal, falamos de um público específico, urbano que vem ao Porto e volta. E vem porque as *low cost* deram-lhe essa oportunidade de virem de uma forma rápida, sem muito tempo para reflectir sobre a realização de uma viagem, sem muita antecedência para reservar essa viagem, que de outra forma não se fazia.

O contributo dado é, por isso, bastante positivo e ajudou a promover novos mercados e novos públicos que, doutra maneira, poderia ser mais reticente a visitar o Porto e o Norte de Portugal.

**2. Considera que o aparecimento dos *hostels* na cidade do Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Está relacionado com o aparecimento deste novo segmento. Antigamente, até pela experiência dos postos de turismo, as alternativas para o mercado jovem eram mínimas. Tinham uma Pousada de Juventude, que se ressentiu imenso com os novos *hostels*, e tinham pensões, que estavam a precisar de requalificação, mas que não o faziam porque tinham clientes. Como tal, no turismo, tínhamos sempre algumas cautelas a indicar algum tipo de alojamento, porque a procura já estava mais evoluída que a oferta que tínhamos para oferecer.

Por isso, com o aparecimento do primeiro *hostel* e do contínuo crescimento deste tipo de oferta começaram a surgir outras questões mais ligadas à legalização.

Sentimos que as coisas estão intimamente ligadas. O facto de termos a Universidade do Porto e o fenómeno dos *Erasmus* (com mais de 25 anos no Porto), que levou a um crescimento na mobilidade e na noite (“movida”) do Porto; o facto de termos as *low cost carriers*; o facto de termos estes novos *interactive travelers*; o facto da infraestrutura criada, que ajudou a olhar para o destino, veio gerar novas oportunidades para o Porto (aliás, o nome *Oportunity city* é disso um exemplo) e foi esse conjunto de oportunidades, que se juntaram, e que permitiu este crescimento.

A juntar a estes factos temos também, e que muito contribuiu para essas oportunidades, um aeroporto fantástico e uma mobilização dos agentes da região focados em resultados e preocupados no seu desenvolvimento.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para a cidade do Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

O fenómeno *low cost* é hoje incontornável, pelo que será difícil imaginar um cenário sem *low costs*. Elas proliferam por toda a Europa e são poucos os destinos hoje que não tenham oferta *low cost*.

Se não existissem, apesar de alguns riscos, saberíamos encontrar alternativas para potenciar o Porto como destino turístico com reconhecimento internacional.

**4. Que impacto poderia trazer, para o turismo e hotelaria do Porto, a criação de uma base operacional da *Ryanair* em Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Não me parece que viesse a trazer alguns impactos negativos para o Porto. A *easyJet* abriu recentemente uma base em Lisboa e não sentimos quaisquer reflexos. Há países em que a *Ryanair* tem bases nas duas principais cidades e não existe canibalização entre elas.

É a procura que faz a diferença e sabe o que quer dos destinos.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros?**

Não, não são. O segmento é totalmente diferente. Os *hostels* são um conceito, não são uma tipologia de alojamento. Temos “lutado” com as antigas pensões que se querem requalificar para *hostels*, e que não o são, para que estas percebam que têm um espaço de mercado próprio, que é delas, e que os *hostels* não lhes irão retirar esse espaço. É um espaço de mercado que não tem um conceito de alojamento associado. Um *hostel* é um conceito de alojamento.

Embora o cliente de *low cost* seja um cliente diversificado, para todas as categorias de hotéis e de *hostels*, dependendo da sua motivação e da sua vontade onde ficar (não é a oferta que o define), o facto de voar em *low cost* não quer dizer que apenas queira gastar pouco. Posso querer ter uma experiência diferente e o *hostel* oferece isso.

No Porto, os *hostels* que se assumem como tal e seguem os parâmetros internacionais do que é o alojamento em *hostel* têm essas características da comunidade, da partilha, do conhecimento, de jovialidade e isso não encontramos nas antigas pensões (só porque compraram uns beliches, já se sentem *hostels*, mas falta-lhes todo o conceito relativo a um *hostel*, desde o acolhimento, à inovação, à atenção com o cliente). As pessoas não vão dormir para o *hostel*, as pessoas vão conviver num *hostel*.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para a cidade: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Para o Porto a democratização das viagens foi muito positivo. Não consideramos que seja um risco. Apesar de muitas vozes negativas que se as *low cost* deixarem o Porto o aeroporto morre e morre o destino do Norte, as *low cost*, para nós, são algo que era inevitável como crescimento das próprias *low cost* e do mercado e que tem sido muito positivo para o mercado do Porto.

Se saírem outras ocuparão o seu espaço, porque o mercado não é fechado e outras oportunidades serão criadas.

### **Perguntas específicas**

#### **7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

Não traduz. E não o traduz desde o princípio. E voltamos, mais uma vez, à base do conceito do que é um *hostel*.

Desde o princípio que o legislador não pretendeu criar distinções dentro do alojamento local. No Município do Porto tentámos, na altura e ao fazermos o regulamento de alojamento local, corrigir essa situação, que o legislador e os próprios serviços jurídicos da Câmara não permitiram, porque o espírito da lei foi, de facto, colocar tudo no mesmo saco. Por isso, ao nível local, não podemos destrinçar tipologias e conceitos.

Aliás, na requalificação que se está a fazer da lei dos empreendimentos turísticos, em que o legislador defende novamente o alojamento local, mas onde continua a não distinguir nada, colocando novamente tudo no mesmo saco, temos sido bastante críticos e voltamos a insistir (e sabemos que outras associações do setor estão igualmente sensibilizadas) para definir o que é um *hostel* e o seu conceito.

O que sabemos é que a procura está mais evoluída que a oferta, que sabe o que quer, que conhece o conceito de *hostel* e, que se vier para o Porto e ficar num alojamento que nada tem a ver com um *hostel*, vai comprar “gato por lebre”, ficar desapontado e quem perde é o destino. É isso que queremos evitar.

#### **12. Existe algum registo histórico do número de *hostels* abertos (e em funcionamento) ao longo dos diferentes anos, assim como, estatísticas sobre o número de dormidas e taxas de ocupação nos *hostels* (ou alojamento local)?**

Não temos informação oficial porque o alojamento local não conta, infelizmente, para a estatística oficial. Já temos 15 *hostels* devidamente licenciados e já traduzem algum volume. São *hostels* pequenos até porque, na cidade, os *hostels* não são construções mas sim reconstruções do edificado e, como a malha urbana é muito densa, são sempre poucos quartos e poucas camas. Todos os nossos *hostels* têm abaixo de 50 camas, com a exceção de um que ultrapassa as 100 camas.

Temos um projeto ao nível da área metropolitana, que é o “iTur Porto”, que visa suprir algumas falhas na leitura de indicadores (ao nível da NUT III) onde pedimos informação

estatística mensalmente. Como não têm que reportar estatística para o INE, muitos deles não possuem estatística e a que possuem é para uso interno. E depois existe sempre a preocupação de ceder dados e dúvidas quanto à sua utilização.

Para colmatar essa situação, pontualmente ou em momentos de maior procura, fazemos sondagens telefónicas para monitorizar o comportamento do mercado. Mas, mesmo esses dados, que nós tratamos, não os cedemos. São apenas utilizados para apoio à decisão, quer no âmbito da cidade, quer no âmbito da área metropolitana.

A nossa tentativa tem sido insistir com as entidades para que introduzam o alojamento local na estatística e não propriamente estar a expô-los. Eles têm que sentir que fazem parte do setor e que não são uma coisa à margem, que nem contam para a estatística oficial.

**13. Temos 15 *hostels* licenciados na cidade, mas quando fazemos uma pesquisa nos principais agentes de viagens *online* encontramos quase o dobro. Esse desfasamento é porque essas empresas estão ainda à espera do seu licenciamento, depois de apresentarem o seu requerimento para exercerem a sua atividade?**

Nesses *sites* nunca encontraremos a realidade do mercado, porque eles não pedem informação se o alojamento está ou não devidamente licenciado. Apenas querem vender e cobrar comissões.

Em termos oficiais só promovemos aqueles que estão licenciados. Foram *hostels* que passaram por todo o processo de aprovação e, como tal, há que transmitir ao mercado como que um selo de confiança de que este alojamento promovido oficialmente, passou pelo ciclo de aprovação e se preocupou com todas as várias fases de tramitação.

Há alguns, muito poucos, que estão em vias de licenciamento. Muitos deles utilizam o expediente legal dos prazos que a lei lhes confere, adiando a entrega de documentação que a Câmara pede e vão continuando de porta aberta.

Alguns deles já foram notificados que têm de encerrar, até porque, alguns deles nunca fizeram qualquer *demárche* junto da Câmara para o seu licenciamento.

**14. Como e por quem é garantida a fiscalização do alojamento local?**

Compete à Câmara. Mas, no caso de fecho, terá de ser a ASAE.

**15. Qual a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (na cidade do Porto)? Existem alguns estudos disponíveis para o efeito?**

Oficialmente não. No Porto temos 68 hotéis (36 há 6 anos atrás), alguns dos quais fruto das reclassificações para hotéis de 2 estrelas e uma capacidade instalada de mais de 10 mil camas. Em termos de percentagem, sem grandes certezas, podemos estar a falar em cerca de 20%.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

O turismo jovem é hoje transversal aos vários tipos de alojamento. E não têm que vir forçosamente em companhias *low cost*. Mais do que os *backpackers* teremos hoje os *trolleypackers*. Os *backpackers* de antigamente eram os viajantes que hoje procurarão, certamente, destinos mais inóspitos.

Aquando da queima das fitas, e a título de exemplo, um grupo de americanas, todas elas jovens e *trolleypackers*, perguntavam onde era o Intercontinental, onde iam ficar alojadas.

Viajar em *low cost* não é sinónimo de preço baixo ou de procura de alojamento barato. Muitas dessas companhias aéreas já hoje promovem também o mercado *corporate*.

Entrevista (gravada), realizada no dia 16 de maio de 2013, na Direção de Turismo da Câmara Municipal do Porto, no Porto.

### Entrevista 3. Associação de Turismo de Lisboa

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

#### Tronco comum

**1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades?**

Há que reconhecer, sem grande dificuldade, que foi um contributo extremamente importante. O número de turistas, desde que as *low cost carriers* começaram a voar para Lisboa, aumentou exponencialmente. E, ao contrário dos receios, no princípio, em que algumas vozes questionavam o tipo de cliente, sem grande poder de compra, estes são, pelo contrário, clientes que optam por uma forma de viajar mais acessível e que depois acabam por gastar o mesmo ou mais que os clientes que vêm noutros meios de transporte.

Para nós, a *easyJet* (e outras *low cost*) contribuíram, de facto, com números bastante importantes para o turismo e são responsáveis pelo crescimento do número de turistas na cidade de Lisboa.

**2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Que eles apareceram ou se desenvolveram em paralelo é inegável. Não sei se é uma relação causa/efeito, mas é indiscutível que eles apareceram e se desenvolveram ao mesmo tempo. Não me custa admitir que uma parte de quem viaja em *low cost* são camadas relativamente jovens (e mesmo menos jovens) que apreciam ficar nesse tipo de alojamento.

Até porque é um alojamento com características muito diferentes, muito menos impessoal, em que os hóspedes têm convivências completamente diferentes, têm experiências diferentes e isso atrai, por norma, uma camada mais jovem. Mas, por aquilo que sabemos, existem pessoas com outras idades, mais velhas, que utilizam os *hostels* porque também gostam daquele género de convivência que se cria nos *hostels*.

Acredito que uma coisa tenha a ver com a outra e que, *low cost* e *hostels*, se tenham ajudado mutuamente na criação de clientela.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Seguramente que teríamos menos turistas. É indiscutível que a TAP para Portugal e as outras companhias aéreas “tradicionais” têm tido um papel fundamental no desenvolvimento do turismo. As novas rotas que a TAP tem aberto, em especial em mercados novos – com realidades de turismo emergentes ou já bastante bem definidos –, têm ajudado bastante.

Mas as *low cost*, em especial nos *short breaks*, são uma componente muito importante para a cidade de Lisboa.

E também não temos dúvidas que os *hostels* se movem muito mais à vontade num ambiente dos clientes das *low cost* que num ambiente dos clientes das companhias tradicionais.

À partida as *low cost* tiveram (e têm) um papel bastante importante.

**4. Que contributo poderá trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

É evidente que quanto mais fácil for a operação para as *low cost*, de acordo com os seus parâmetros de *timings* e rentabilidade, entre outros, mais movimentos podem ter.

A *easyJet* sente-se bem em Lisboa e, à partida, o que foi feito na separação entre Terminal 1 e Terminal 2 no aeroporto, acabou por ser bem conseguido e dá facilidades à *easyJet*.

A instalação de uma base da *Ryanair* em Lisboa só pode trazer mais voos e mais passageiros. Havendo “*airlift*” acaba por haver tráfego. É uma realidade incontornável. Se não houver “*airlift*” eles não vêm de certeza. A partir do momento em que há, mesmo de cidade secundárias e que parecem destinos pouco prováveis, a verdade é que o tráfego está cá, pelo que, sem margem de dúvidas, seria bom para a cidade. Veja-se o exemplo do Porto, cujo desenvolvimento de deve praticamente à *Ryanair*.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

Não acho que seja uma ameaça, mas sim um produto complementar. Principalmente os *hostels*, na cidade de Lisboa (e não só) são estabelecimentos com muita qualidade, que têm sido premiados a nível mundial com bastante frequência.



Estamos a falar de estabelecimentos que, mais uma vez, atraem um outro tipo de clientela que, eventualmente, não estaria tão à vontade ou não utilizariam a hotelaria tradicional.

No entanto, há que os enquadrar do ponto de vista legal. Sente-se alguma mágoa dos hoteleiros que acham que eles competem em condições diferentes, em termos de custos, em termos de taxas, em termos de impostos, em termos de obrigações.

O alojamento local, numa forma geral, tem de existir como existe em todas as grandes cidades. Tem é que se enquadrar, de forma a que a concorrência seja igual e leal.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para a cidade: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

É óbvio que o impacto ia ser muito grande. A grande questão que se coloca, em especial pelos detratores das *low cost*, é que as *low cost* só voam para as cidades enquanto as cidades participarem e que no dia em que deixarem de as subvencionar elas vão-se embora. Admito que nalguns casos, não em todos, isso seja perfeitamente verdade.

Se se criar tráfego e se o tráfego existir, elas vão-se manter, independentemente das subvenções. Mas a realidade é que todas as cidades da Europa têm hoje *low costs*, o que obriga a que as cidades tenham que ter uma política para as *low cost*. Se não a tiverem e se não tiverem *low costs* é bastante grave, em termos de crescimento e, no caso de Lisboa, a situação seria mesmo catastrófica. Mas catastrófica para a hotelaria tradicional, como para a hotelaria não tradicional.

### **Perguntas específicas**

**7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

O problema da legislação é que os mercados são muito mais rápidos que os legisladores e, como tal, a lei quando sai já está desatualizada. E, muitas vezes, não são novidades ou invenções, são simples evoluções do mercado, que fazem com que as leis fiquem obsoletas. E esta lei, porque já no mercado há alguns anos, já está obsoleta e é necessário uma revisão da legislação para a adaptar a novas realidades.

**12. Existe algum registo histórico do número de *hostels* abertos (e em funcionamento) ao longo dos diferentes anos, assim como, estatísticas sobre o número de dormidas e taxas de ocupação nos *hostels* (ou alojamento local)?**

No que diz respeito à Associação de Turismo de Lisboa, não temos. Temos uma lista já bastante extensa de *hostels* que são membros da Associação, enquanto associados. O nosso gabinete de estudos não tem qualquer estudo relativo aos *hostels*.

É certo é que já existem há alguns anos e continuam a abrir, alguns já foram transacionados e outros até já fecharam. Não temos números concretos, mas é uma área a ser provavelmente considerada a curto prazo, até pela quantidade de *hostels* já existentes. Já justifica que se comece a olhar para esse mercado de outra maneira.

**15. Qual a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (na cidade de Lisboa)?**

Fazemos um inquérito ao turista com dados recolhidos no aeroporto, por mercado e por companhia *low cost*, que nos permite analisar, com alguma profundidade, como os clientes chegam, quais são as suas preferências, análise demográfica dos próprios clientes. Essa informação está disponível nesses inquéritos.

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo nas cidades nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

A ATL tem tido o maior cuidado para evitar que isso aconteça. É muito fácil partir de dados adquiridos, como era o caso que se pensava da TAP. Como já cá estava, o importante era ir buscar outros. Na hotelaria (e não só) havia muito essa tendência: queremos é *low cost*, porque a TAP já cá está. O problema é se a TAP deixar de estar. Felizmente, a TAP e sua gestão, tem conseguido encontrar alternativas em termos económicos que mantêm a companhia com grande apetência em termos de mercado. A posição da TAP, em tudo o que não são mercados de proximidade, é fundamental.

Certo é que as companhias estrangeiras, tal como as *low cost*, podem não receber subsídios mas vão e vêm, em função do tráfego que têm, das suas rotas, das suas ocupações, das tarifas praticadas. E a TAP fica e está. O modelo de negócio que conseguiu implementar, com uma plataforma para África e para o Brasil, é de uma importância fundamental. Basta ver o mercado brasileiro que, mesmo estando a arrefecer ligeiramente, continua a subir a dois dígitos. E isto é obra da TAP. A TAP criou capacidade e atrás dessa capacidade fez-se

um trabalho (que se continua a fazer) de divulgação da cidade de Lisboa (e de Portugal em geral). Lisboa foi atrás deste desenvolvimento que a TAP criou e daí têm-se tirado enormes vantagens.

Também em África há mercados, como é o caso do angolano, com importância bastante grande na hotelaria da cidade. E estamos num mercado onde não há *low cost*.

Há que ter os dois modelos de negócio. Há que encontrar um equilíbrio e só assim a cidade se pode promover e pode aumentar o número de turistas.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

Pode acontecer, mas esse equilíbrio deve existir e é de inteira justiça. Numa primeira fase e durante muito tempo, em função de governos, de estratégias, de políticas, optou-se por apoiar as *low cost* de forma relativamente cega, o que fez que se desse às *low cost* condições de concorrência, face à(s) companhia(s) que nos têm alimentado e trazido passageiros ao longo destes anos todos. E isso criou desequilíbrios.

Quando a TAP avançou para novos mercados, muitos dos quais que considerávamos emergentes e com grande capacidade, a TAP reivindicou o direito a ser apoiada, como eram apoiadas as *low cost*.

No caso do programa tripartido de apoio a novas rotas (entre a ANA, o Turismo de Portugal e a ATL) batemo-nos que o programa também incentive a TAP, tal como outra companhia.

No caso de Lisboa as rotas, mesmo as das *low cost*, são submetidas a um exame em função do interesse que tenha para a cidade. Só são apoiadas, de facto, aquelas que tenham interesse para a cidade. E insistimos também que, de uma forma geral, esses apoios sejam em *marketing*. Mesmo que a *low cost* abandone o mercado, pelo menos a campanha ficou, não é um *write off* total.

Mais do que estarmos preocupados se damos a mesma coisa, temos é que apoiar os interesses da cidade. Se uma *low cost* ou a TAP abre uma rota e pede apoio, rota essa que é de interesse para o turismo nacional (ou da cidade), temos é de apoiar e ajudar essas rotas até terem tráfego suficiente para serem autosustentáveis.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Esse é outro mito urbano em relação às *low cost* e aos passageiros das *low cost*. Numa *low cost* vêm passageiros *backpackers*, para o campismo, para *hostels*. Mas, mesmo que fossem só este tipo de clientes já era ótimo, porque mais tarde vão voltar (e se calhar usar outro tipo de alojamento ou não), porque a cidade atrai muitos *repeat visitors*. E os nossos inquéritos mostram que muitos dos visitantes ficam surpreendidos pela cidade, porque não esperavam tanto da própria cidade.

Se vierem cá enquanto são novos vão voltar quando forem mais velhos e, certamente, com outra capacidade económica e com um outro olhar sobre a cidade.

Mas os nossos inquéritos mostram que existem outros públicos que usam as *low cost* e, mesmo no aeroporto, as vendas através do *hotel voucher* mostram que existem passageiros de *low cost* que preferem ficar em hotel de 4 ou mesmo de 5 estrelas.

As pessoas decidem apostar num voo mais barato, que às vezes até é *low cost*, e depois preferem gastar o dinheiro na sua estadia na cidade.

Trata-se, como referido, de um mito. Mesmo que viessem apenas esse tipo de passageiros, eles dão animação à cidade, criam um efeito multiplicador na cidade, porque ninguém visita uma cidade vazia. E funciona depois no boca-a-boca, após o seu regresso, a quem passam essa imagem da cidade. E desde que venham, algo vão comprar, algo vão consumir.

Para nós, os jovens são os turistas de hoje e do amanhã e, como tal, encaramo-los dessa maneira.

Entrevista (gravada), realizada no dia 9 de maio de 2013, com membro da Associação de Turismo de Lisboa, em Lisboa.

## Entrevista 4. Associação de Turismo do Porto

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) na cidade do Porto?

As *low cost carriers* tiveram um grande contributo e foram impulsionadoras para o aumento do turismo na cidade do Porto e na região Norte de Portugal.

O aumento do número de dormidas internacionais (e esse é o nosso grande objetivo operacional) são disso um reflexo, como mostram os mais recentes números, em que as dormidas de estrangeiros subiram 14,5% até julho, face ao ano anterior.

Mas a ATP está também muito atenta às companhias aéreas tradicionais, pois são essas que apoiam no desenvolvimento do turismo de negócios e que nos tem permitido subir no *ranking* da ICCA (*International Congress and Convention Association*).

Sem dúvida que as *low cost* têm sido importantes para a dinamização dos destinos, mas as *full service* também o têm sido.

#### 2. Considera que o aparecimento dos *hostels* na cidade do Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?

Sim. Podemos dizer que entrámos numa nova fase de visibilidade do destino, há uns 4 ou 5 anos. Até aí, o Porto atraía maioritariamente famílias, casais de meia-idade e reformados.

Ao haver estas mudanças no destino, também com o contributo das *low cost*, assistiu-se igualmente ao aparecimento de novos programas culturais, vida noturna, eventos (Primavera *Sound*, Serralves em Festa, Circuito da Boavista, São João, entre outros), a novas unidades hoteleiras, o que, tudo junto, levou a um aumento da notoriedade do destino e fez aumentar um turismo cada vez mais jovem.

Há que adequar a oferta e os *hostels* são também uma nova realidade, até porque muitos procuram um alojamento mais acessível. Todavia, importa salientar que nem sempre a palavra *hostel* significa alojamento barato, visto existirem *hostels* com preços de hotéis.

Para uma maior credibilidade e qualidade do destino e para que os turistas não se sintam defraudados, importa salientar a obrigatoriedade do alojamento local estar devidamente legalizado. O destino não pode tolerar, na sua oferta hoteleira, alojamento que não esteja de acordo com a legislação em vigor.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para a cidade do Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

É quase impossível pensarmos hoje no destino sem as *low cost*. Deram um forte impulso a nível concorrencial pela variável preço e trouxeram mais turismo.

O nível de desenvolvimento de algumas rotas de alguns mercados levam a que seja difícil pensar que venham a sair do mercado.

Os impactos seriam obviamente menos positivos, no entanto, o destino não se encontra refém deste tipo de companhias aéreas, visto contar também com o apoio das companhias regulares que têm crescido no mercado (*Transavia*, *Aigle Azur*, entre outras).

**4. Que impactos poderá trazer, para o turismo e hotelaria na cidade do Porto, a criação de uma base operacional da *Ryanair* em Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Não pode ser visto como uma ameaça, mas outrossim como algo positivo. A Associação de Turismo do Porto tem vindo a desenvolver ações conjuntas com a Associação de Turismo de Lisboa, no sentido de se garantir sinergias e tráfego bi-direcional para estes dois importantes destinos portugueses.

Por outro lado, temos vindo a desenvolver com assinalável sucesso um meritório trabalho conjunto com todas as companhias aéreas *low cost* (com o apoio da ANA-Aeroporto do Porto) no incremento das atuais frequências e captação de novas rotas aéreas.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

Tal como já referido anteriormente, a nova realidade das *low cost* e da vida atual levou os destinos a posicionarem-se. As *low cost* permitiram um turismo mais concorrencial e, dessa forma, a camada mais jovem é convidada a viajar em função de preços mais atrativos.

A nova realidade das unidades hoteleiras no destino leva a uma maior diversidade da oferta o que vai permitir captar esses diferentes perfis de turistas.

Se não existissem os *hostels* talvez não existisse tanta juventude, pois é um segmento que procura mais esse tipo de alojamento. Contudo, não consideramos que os *hostels* sejam uma ameaça às unidades hoteleiras outrossim um complemento do alojamento do PNP.

O mesmo se passa a nível da oferta de transportes locais. A cidade do Porto é das que maior número de meios de transporte apresenta, como tal, captando diferentes perfis de turistas, designadamente: barco, metro, elétrico, comboio turístico, *tuk-tuk*, elevadores turísticos, teleférico, *hop-on hop-off*...

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para a cidade: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

O trabalho que vem sendo articulado com o aeroporto do Porto tem permitido captar novas rotas e novas companhias aéreas. E sabemos que muitas dessas rotas estão a correr bem.

Não podemos colocar a análise nesse prisma. A realidade atual mostra que elas são imprescindíveis para os destinos e que os destinos são necessários para as *low cost*.

**Perguntas específicas**

**7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*?**

A legislação existe e tem que ser cumprida. A legislação não pode permitir termos hotéis de 4 ou 5 estrelas com grandes níveis de exigências legais e, simultaneamente, unidades tipo *hostels* sem estarem devidamente regulamentados.

Para se ser associado da Associação de Turismo do Porto, há documentos que são exigidos e um deles é o necessário alvará de atividade (sem esse alvará não pode ser associado).

**15. Qual a percentagem (ou estimativa) de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (na cidade do Porto)?**

Não temos estatísticas próprias, pois a nossa estratégia está focada na promoção externa. Temos as estatísticas do INE que nos permitem acompanhar os indicadores, de acordo com a nossa estratégia no horizonte 2013-2015.

E presentemente nesse reportório estatístico não é contabilizado/considerado o alojamento local para o número de dormidas de estrangeiros no PNP.

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

As *low cost carriers* são, por norma, mais dinâmicas, atentas ao mercado e isso faz a diferença. É mais fácil a uma *low cost* entrar numa rota que uma companhia tradicional, visto que as estruturas são diferentes. As *low costs* encontram-se suportadas por uma estrutura mais flexível e, por conseguinte, conseguem ser mais dinâmicas/céleres a surgir num determinado mercado.

Por outro lado, a TAP tem demonstrado vontade de inverter este ciclo, pese embora estar momentaneamente sem capacidade de crescimento, por questões de frota (facto que será brevemente torneado, com a aquisição de mais aviões).

A ATP tem desenvolvido um trabalho conjunto com a TAP, a nível de diversas ações promocionais externas, designadamente *famtrips*, *presstrips*, *workshops* nos mercados internacionais, entre muitas outras iniciativas.

Estamos atentos ao mercado e não fazemos essa distinção. E não podemos esquecer que o *MI* se desenvolve com as *FSC*.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo na cidade, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

Tem que se defender esse equilíbrio, mais em transparência na sua aplicação que em benefício de umas, em detrimento de outras. No nosso caso, não temos beneficiado as *LCCs* em detrimento das tradicionais.

Temos apoiado algumas rotas e companhias aéreas, mais em ações de *co-branded*, com um objetivo de aumentar as vendas, ou seja, aumentar as dormidas de estrangeiros para o PNP.



**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

É, acima de tudo, o resultado do trabalho nos destinos e da realidade atual do destino. A entrada das *low cost* permitiu essa proliferação de *hostels* e turistas jovens pelo que há que atrair esse segmento jovem.

Consideramos que o turista jovem não significa obrigatoriamente turismo *low cost*.

Entrevista (gravada), realizada no dia 18 de setembro de 2013, nas instalações da Associação de Turismo do Porto, no Porto.



## Entrevista 5. TAP Portugal

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) na cidade do Porto?

As *low cost* são consequência das mudanças na tecnologia, o que leva igualmente a mudanças no comportamento do consumidor. Essa nova atitude no comportamento do consumidor e essa mudança crescente na tecnologia (*internet*) são o “produto” mais visível desse processo, com maior impacto nas *low cost*. Mas essas mudanças quer na tecnologia quer no comportamento do consumidor são igualmente decisivas para o turismo. A nova oferta do turismo tem de estar adequada a essa nova atitude do consumidor, que procura oferta diversificada e barata de avião e de hotéis, através do uso intensivo de compras diretas via *internet* ou, mais recentemente, através de instrumentos móveis.

Sendo Portugal um país turístico por excelência tem que ter também, no seu *portfólio* de produto, a oferta de companhias *low cost*, que tiveram e estão tendo um papel decisivo, muito mais no Porto (o turismo no Porto está profundamente dependente da *Ryanair*) do que em Lisboa (não tão dependente como no Porto, mas a entrada da *easyJet* obriga a competição a reagir e a criar, consequentemente, uma oferta diferente).

Em suma, digamos que no Porto é decisivo e que, em Lisboa, a presença das *low cost* tem um contributo importante.

#### 2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?

Sim, mas está dentro deste contexto mais amplo de alteração do comportamento do consumidor e igualmente pelo facto de as empresas tradicionais, terem criado uma oferta com preços mais competitivos e dinâmicas de *pricing* mais agressivas.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades de Lisboa e Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

O mercado não está dependente das *low cost*, mas é, ao mesmo tempo, consequência de uma dinâmica que as *low cost* trouxeram para o mercado. No caso de Lisboa, o *hub* da TAP e uma operação mais assente em companhias tradicionais limitam o impacto das *low cost*, mas, no Porto, as *low cost*, em especial, a *Ryanair*, são hoje extremamente importantes para o turismo na cidade. E sê-lo-ão também para o mercado dos *hostels*.

**4. Que contributo poderá trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

O contributo para a hotelaria e turismo de uma base da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa deve ser enquadrado no seu modelo de negócio.

A *Ryanair* tem operado em aeroportos onde mais nenhuma companhia aérea opera, com comportamentos totalmente predatórios onde fica ou é a única operadora aérea. O seu modelo de negócio não é vender transporte para levar passageiros, mas antes vender passageiros para as empresas de turismo. O seu crescimento tem-se dado à custa da saída de outras empresas do mercado.

Como tal, não será positivo para Lisboa ter uma base da *Ryanair*, a não ser que se consiga operar num aeroporto secundário, de modo a que possa ter os diferentes modelos de negócio.

Portugal precisa dos três principais modelos de negócio aéreo para dar apoio ao seu turismo. Precisa de empresas *charters*, precisa de empresas regulares e precisa de *low costs*. O equilíbrio desses três negócios têm impactos diferentes nos vários mercados (Algarve, Lisboa, Porto) com as *low cost* a exigir uma subsidiação muito grande do mercado, o que acaba distorcendo o processo competitivo, com muito tráfego de substituição (como é o caso do Algarve, com a transferência de tráfego das *charters* para as *low cost*).

No caso do aeroporto de Lisboa, por ser um *hub* da TAP e a TAP ter um papel decisivo para o turismo e hotelaria na cidade, se for criada uma base da *Ryanair* à custa da fragilização da TAP, não será certamente bom, nem para o turismo, nem para a hotelaria.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros?**

Os *hostels* são um produto, consequência desse fenómeno comportamental. Eles têm de existir. Portugal, um país de turismo, tem que ter uma oferta de *hostels*, em especial para *city breaks*.

Do mesmo modo que existem empresas *low cost* e empresas tradicionais, também na hotelaria precisamos de todos. Tem é que existir um equilíbrio. Tem que existir alguma regulamentação que viabilize os *hostels*, mas que os traga para dentro da economia formal, que introduza uma competição justa com a hotelaria do mesmo nível. Mas que seja uma regulamentação que não mate os *hostels*, pois são uma mais-valia para Portugal. Precisamos desse tipo de oferta, que a nova economia exige.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades de Lisboa e Porto: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Se as *low cost* deixassem de operar não seria um problema, embora com reflexos diferentes. Se, em Lisboa, a *easyJet* deixasse de operar, mas fosse compensada com outras empresas aéreas, o problema não seria significativo. Até porque em Lisboa, o crescimento do tráfego *low cost* no aeroporto não reflete o total do crescimento do tráfego neste aeroporto, porque a TAP tem crescido mais que o próprio aeroporto. Ou seja, a TAP tem crescido em Lisboa mais que o conjunto de todas as outras empresas aéreas. Assim, se o aeroporto continuasse a crescer com uma oferta não *low cost*, o mercado de Lisboa, incluindo os *hostels*, não sofreria pela saída das *low cost*. No Porto, seria uma tragédia.

**Perguntas específicas**

**16. Nas rotas europeias, em particular no aeroporto do Porto, tem-se assistido a uma transferência de voos das *full service carriers* para as *low cost carriers*. Essa situação decorre da perda de tráfego ou de alterações da estratégia comercial das *full service carriers*, nomeadamente da TAP?**

A TAP nunca diminuiu a sua operação no Porto. Antes pelo contrário, a TAP não parou de aumentar no Porto. Existe uma perceção errada das pessoas do Porto em relação a isso. Com a compra da Portugália demos um salto significativo de crescimento, mas agora, por razões de mercado, o crescimento é menor. Mas não reduzimos a oferta no Porto. A redução que existe é por razões de sazonalidade, mas mesmo assim, muito menos acentuada que a redução que as próprias *low cost* fazem.

Não foi com a TAP que se compensou o crescimento da entrada da *Ryanair*, mas sim pela saída de outras companhias.

O Porto está hoje fortemente dependente da TAP e da *Ryanair* e, pode-se dizer, que a TAP mantém um papel moderador face ao comportamento da *Ryanair*. Se, teoricamente, a TAP saísse do Porto, a *Ryanair* entraria numa espiral de chantagem muito mais efetiva, porque ela percebe que é decisiva para o aeroporto do Porto. E ela vive disso!

O aeroporto do Porto é deficitário, subsidiado pelo aeroporto de Lisboa que, por sua vez, é mantido pela TAP, pelo que a operação no Porto é uma operação frágil, não é autossustentável. No longo prazo, pode ser problemático, não só pela falta de sustentabilidade, como pela própria cultura da *Ryanair*.

É muito difícil competir no espaço da *Ryanair* dado o desequilíbrio da estrutura de custos (não que os custos da TAP não estejam ao nível das *low cost*), em função da subsídioção que a *Ryanair* tem.

No fundo, a TAP não abandonou o Porto nem tirou voos do Porto para colocar em Lisboa. Quando crescemos em Lisboa foi com operações à partida de Lisboa.

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo nas cidades de Lisboa e Porto nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Estamos a caminhar para um equilíbrio. Houve uma ilusão muito forte em relação às *low cost* durante algum tempo e a *low cost*, para operar, exige subsídioção. Essa injustiça dá-se, em primeiro lugar, por causa desse nível de subsídioção. Em condições iguais deve-se deixar a livre concorrência agir e quem não é competitivo que não se estabeleça.

Esse caminho foi escolhido, com maior premência, pelo Porto (e também Algarve) e, em menor escala por Lisboa, neste caso, mais pelo limite de redução de custo do próprio aeroporto e pelas imposições da regulamentação comunitária. Até porque se reduzissem muito mais para as *low cost* teriam de reduzir o preço para a TAP, o que, poderia colocar em causa a existência e rentabilidade dos outros aeroportos.

A ANA e o Governo já perceberam os impactos da subsídioção e o turismo e a hotelaria, que se iludiram durante algum tempo, percebem que a dependência que se estabeleceu no Porto (e a crise no Algarve), levou a que, a distorção no mercado, levasse a que muitas empresas tradicionais tivessem saído do mercado.

No caso do Algarve tem que haver um equilíbrio entre *low cost* e *charters* (mais do que de empresas tradicionais). Até porque, aquilo que era considerado uma vantagem pelas empresas *low cost* sobre as *charters*, era uma oferta de lugares durante todo o ano. O que se está a verificar agora é uma sazonalidade muito maior das *low cost* do que quando existiam as *charters*.

Existem certos fenómenos que dependem da economia, do modelo de negócio implantado, da tecnologia e do comportamento do consumidor. As *low cost* são um fenómeno. O que se tem é de usar os instrumentos de incentivo para organizar e estimular o mercado, em que esse esforço de subsidiação exista para equilibrar esse mesmo mercado.

No caso da TAP, temos a desvantagem de o mercado nos ver ainda (em algumas situações) como um instrumento público e que a TAP tem de voar, independentemente do modelo de negócio ser ou não rentável. Outra situação decorre do sucesso competitivo que a TAP ganhou, nos últimos anos, no Atlântico Sul.

Mas o mercado não vê (ou não reconhece), na mesma proporção, o contributo dado no intra-europeu (que é 60% do tráfego da TAP), onde está a maioria da capacidade da TAP e dos turistas transportados ponto-a-ponto.

E para o turismo o que interessa é o nível de turistas que chega, onde se realça o modelo de tráfego ponto-a-ponto no intra-europeu, que é onde atuamos de forma mais forte.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades de Lisboa e Porto, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

O Turismo de Portugal vai atuar para que, no limite, não existam problemas. Por um lado, a *easyJet* não precisa de apoio para operar em Lisboa, competindo em condições normais de mercado (e, como tal, não existe uma ameaça). E, no Porto, durante mais algum tempo, a *Ryanair* vai continuar a exigir para manter a sua operação.

O que antevejo para o Turismo de Portugal é este começar a valorizar melhor os apoios junto das *low cost*, valorizando alguns destinos (atualmente mal servidos ou não servidos) e também valorizando apoios em baixa temporada. É tentar ajustar os incentivos em função das necessidades e manter o básico para satisfazer essas necessidades das *low cost*.

Mas vai haver um momento em que a *Ryanair* vai continuar a fazer chantagem, o Turismo pode dizer que não e a *Ryanair* pode ir embora. Mas esse momento ainda está muito longe.

O turismo do Porto não consegue viver sem a *Ryanair* e não há possibilidade de, a curto prazo, diminuir essa dependência da *Ryanair*. A *Ryanair* é predadora, pois onde vai não deixa nada. O que está a acontecer em Espanha é disso um bom exemplo.

Por enquanto está-se a conseguir manter um equilíbrio e a própria TAP é um fator moderador da *Ryanair* no Porto. E a TAP, com melhores condições, até poderia crescer ou dinamizar melhor o mercado do Porto (com a utilização e modernização dos aviões da Portugália). Mas como não existe ainda essa ameaça, seria, em todo o caso, bom para o mercado existir uma TAP saudável, com ambição no Porto, para garantir essa moderação. Mas a TAP não vai substituir a *Ryanair* no Porto.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Mais do que sim ou não, existe uma visão, muitas vezes equivocada, de que temos de escolher o segmento de mercado e encaixar o mercado dentro desses segmentos.

Um país da dimensão de Portugal tem que ter oferta para todos, alargada a todos os segmentos. Essa oferta é decisiva, e no caso de Lisboa e Porto, para *city breaks*, tem de ter *hostels*.

Mas o público jovem não consome só *hostels* e avião de preço baixo. Não é só a *low cost* que traz passageiro que pagou um bilhete barato, como nem todo o bilhete de *low cost* é de preço baixo. Tem-se pessoas jovens com poder de compra e que procuram outras motivações (compras, por exemplo). E que também trazem vida para um destino.

Portugal não pode ficar escolhendo e não pode não ter os baluartes da indução da procura. A *low cost* e o *hostel* não são só oferta. Também induzem procura. Até porque atuam de forma diferente, usando canais de distribuição diferentes, com uma agressividade comercial na *internet* que os tradicionais não têm. E essa dinâmica, que esse tipo de oferta aporta para o mercado, é positiva.

Desde que atuem na legalidade, de forma a evitar concorrência desleal, para permitir que o mercado seja transparente, que haja concorrência, são todos necessários ao mercado. Esses fenómenos têm de existir e têm que se manter de forma dinâmica.

Entrevista (gravada), realizada no dia 7 de maio de 2013, nas instalações da TAP Portugal, em Lisboa.



## Entrevista 6. Aeroporto de Lisboa

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

**1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) na cidade do Porto?**

Gostaria, antes de mais, de deixar claro que as respostas às várias perguntas são pessoais, enquanto técnico, e que não vinculam a ANA.

No caso do aeroporto de Lisboa, e comparando até com o que aconteceu com o aeroporto do Porto, onde as *low cost* foram responsáveis, efetivamente, com um grande acréscimo do volume de passageiros, em Lisboa, pela natureza do próprio destino, esse impacto é proporcionalmente inferior. O peso da TAP, as outras companhias regulares já instaladas, um mercado potencial que ainda existe (mas que não tem a dimensão de um mercado potencial do Porto) mas que, muito desse mercado, já está servido.

As *low cost*, em termos de desenvolvimento do turismo, tem sido positivo. No ano passado, as *low cost* representaram cerca de 15% do tráfego no aeroporto de Lisboa, o que é uma percentagem relativamente reduzida.

Em alguns mercados, nota-se, de facto, um estímulo do tráfego, que designamos de induzido, por via da entrada das *low cost*, com tarifas mais baixas e que deram um contributo positivo no turismo para a cidade.

**2. Considera que o aparecimento dos *hostels* na cidade de Lisboa está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Não é um tema onde me sinta à vontade mas diria que não. Não vejo que uma coisa tenha de estar ligada à outra. Estamos a falar de segmentos de mercado diferentes. Os *hostels* são um mercado que estava há muito por explorar em Lisboa e, se olharmos para o peso das *low cost* em Lisboa e para a operação da *easyJet*, já existiam *hostels* muito antes da *easyJet* ter criado a sua base em Lisboa.

Não podemos dizer que seja por uma questão de preço porque existem rotas onde os preços praticados quer nas companhias *low cost* quer nas tradicionais se assemelham.

Se assumirmos que os clientes dos *hostels* procuram uma oferta mais barata, a todos os níveis, irão igualmente à procura de uma tarifa mais barata, independentemente da companhia aérea.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para a cidade de Lisboa, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Como já referido anteriormente, as *low cost* trouxeram um volume adicional de passageiros. Não existindo, iríamos ter esse impacto, mas não seria uma situação dramática, pois estamos a falar em 15% do nosso tráfego, que se sentiria para o turismo e para os *hostels*.

**4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Tudo o que aumente a base de oferta, em termos de destinos, tem potencial para fazer crescer mais o aeroporto, desde que o efeito de canibalização seja contido. Deste modo, qualquer operação ou base de operação da *Ryanair* ou de outra companhia qualquer terá sempre impacto positivo a curto e médio prazo. Num longo prazo, depende muito da canibalização que possa existir de outras rotas.

Enquanto se entender que existe ainda procura potencial que, com a entrada de uma companhia como a *Ryanair* pode passar a ser servida com canibalização mínima das restantes companhias, estamos numa situação em que o mercado cresce e há negócio para todos. Quando estivermos próximos de uma situação em que o mercado potencial se aproxima do seu limite, e se assistir a uma canibalização demasiado grande, o mercado terá de ser visto de outra forma.

Numa primeira abordagem o resultado vai ser sempre muito positivo. Em termos de comparação, os *hostels* apareceram e não desapareceram os hotéis de 3 estrelas. Pode ter havido alguma transferência dos hotéis de 3 estrelas para os *hostels* mas, acima de tudo, o que houve foi mercado novo criado pelos próprios *hostels*. Da mesma forma, poderá haver mercado que ainda não vem para Lisboa porque não temos mercado de preço mais baixo que se associa à *Ryanair* e que, a partir do momento em que isso aconteça, começará a vir.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros?**

São segmentos diferentes. Poderá haver, nalguns segmentos de franja, alguma canibalização, algum roubo de mercado mas, no essencial interpreto os *hostels* como um segmento diferente, com um mercado específico.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para a cidade: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Estamos a falar em cerca de 15% do nosso tráfego e, como tal, com um impacto negativo. Mas nesses 15% temos tráfego *inbound/outbound*, dos quais entre 20 a 30% são passageiros residentes.

**Perguntas específicas**

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo nas cidades nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Não se pode dizer que seja uma questão de injustiça. A TAP, há alguns anos atrás deixou bem claro que iria apostar tudo numa estratégia de *hub* em Lisboa, ou seja, num tráfego de transferência do Brasil e África para a Europa. Não há mal nenhum nisso, antes pelo contrário. É uma estratégia extremamente válida e ainda bem que a tiveram, com resultados positivos. Aliás, parte do nosso crescimento no aeroporto de Lisboa continua a ser derivado dessa estratégia.

Ao contrário, as companhias *low cost* apareceram focadas numa estratégia no ponto-a-ponto, estratégia essa que é muito fácil de associar ao turismo. Mas, de facto, não vejo que daí advenha qualquer injustiça.

As *low cost* são um fenómeno de moda, hoje já se fala menos do que se falava há cinco anos atrás. Estamos a caminhar para uma banalização entre modelos de negócio.

Mas a TAP tem um papel muito importante em Lisboa. Grande parte do turismo, mesmo em Lisboa é potenciado pelo *hub* da TAP, que faz com que alguns passageiros, mesmo não tendo como destino final Lisboa, façam uma paragem por cá na ida ou no regresso. E, pelo facto de existirem os voos, acaba por trazer também tráfego ponto-a-ponto para Lisboa.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

Não sei em que contexto foi feita essa afirmação, mas importa desmistificar que não há nem nunca houve, ao nível dos sistemas de incentivos, e falando em particular ao nível do *Initiative* uma tendência de favorecimento às *low cost*.

O que aconteceu é que, ao fim dos quatro anos de *Initiative*, tinha-se uma maior percentagem de companhias *low cost* apoiadas do que *full service*. Mas existe um razão para isto. O *Initiative* obriga a uma condição para se dar o apoio: que se abra uma nova rota. Se as companhias *full service* não estavam a abrir rotas não podiam ser apoiadas. Por outro lado, o que assistíamos era a companhias *low cost* a abrirem novas rotas e a candidatarem-se a apoios. A TAP, que não recebe nova frota há três anos, tem tido dificuldades em abrir novas rotas. Mas quando abre também é apoiada tal como são as outras. E quando se compara com companhias que recebem 10 aviões por ano é fácil perceber esses apoios.

Se agora se institui um mecanismo para forçar os apoios para as *full service*, aí sim, estaremos a viciar o mercado em desfavor das *low cost*.

A questão mais delicada coloca-se é quando se esgotarem os incentivos. Essa é uma questão que nos deve levar a refletir e não temos resposta fácil para ela.

Todos os incentivos, seja através do *Initiative* ou aplicados diretamente pela ANA decorrem de objetivos acordados e são limitados no tempo, sejam objetivos anuais, bi-anuais, tri-anuais ou durante cinco anos. É importante, nessa fase de lançamento de uma rota, até se atingir uma estabilização da procura, suportar alguns riscos, de preferência de forma conjugada com a promoção turística. E depois os incentivos acabam.

Qual será a postura das companhias, principalmente as *low cost* mais agressivas, numa situação de *terminus* desses incentivos? Desde o início que sabem as condições que estão contratualizadas, mas não sabemos qual será a reação. Já tivemos várias situações de fim de incentivos, mas ainda nenhuma nos permitiu tirar grandes conclusões, embora a maior parte tenha mantido as operações, porque o mercado está criado.

Uma tendência crescente que temos assistido são algumas operações com alguns problemas que levam a pedidos de manutenção do incentivo para manutenção das rotas, situação que temos sempre evitado. Se a dada altura no tempo existiu mercado, que chegou a ser rentável e se agora não existe não é, de certeza, com a atribuição de um incentivo que vamos resolver o problema. Podemos atrasar, mas o desfecho acaba por ser inevitável e, por isso, temos fugido dessas situações.

Atualmente os incentivos que temos são de duas naturezas: os da *Initiative* e do Turismo de Portugal e depois temos os incentivos da ANA. A grande diferença entre eles, para além do valor, é que os incentivos do Turismo estão fundamentalmente vocacionados para a dinamização de mercados emissores e os da ANA são mais operacionais, relacionados com questões de eficiência, aumentos de *load factor*, aumentos do peso das aeronaves. No fundo, beneficiamos as companhias que, utilizando o mesmo *slot*, tragam mais passageiros.

Apoiamos igualmente algumas novas rotas mas com valores bastante mais baixos que o *Initiative*. Os nossos critérios são mais amplos, porque privilegiamos é que os passageiros passem pelo aeroporto, enquanto para o turismo têm que ser mesmo turistas.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Não conheço bem o segmento utilizador dos *hostels*, mas penso que não há só mochileiros como também existem outros segmentos. Há *hostels* para todos os gostos e há *hostels* com uma oferta de produtos extraordinariamente familiar. São uma verdadeira alternativa à hotelaria tradicional.

Um aspeto que importa desmistificar é a associação dos mochileiros às *low cost* e vice-versa. De facto quando as *low cost* apareceram no mercado, em especial no Algarve, havia muito essa ideia de que as *low cost* basicamente traziam os “turistas de pé rapado”. Um primeiro inquérito feito aos passageiros de *low cost*, em 2004/05, no aeroporto de Faro, foi uma grande surpresa. As alterações de perfil de turista, naquela altura no Algarve, foram mínimas. Quanto muito o que aconteceu foi alguns segmentos novos que apareceram e que antes não viajavam para o Algarve, eventualmente num nível de segmentos mais baixos. Mas o que aconteceu foi que pessoas que iam uma vez por ano para o Algarve, porque havia *low cost*, começaram a ir duas ou três, pessoas que tinham casa no Algarve e que, vinham duas vezes por ano, começaram a vir quatro ou cinco, pessoas que vinham para o Algarve, em *low cost*, e que iam para hotéis de 5 estrelas. Não se conseguiu retirar daquele estudo que eram só turistas com mochilas às costas.

Recentemente, não só para o Algarve mas para Lisboa, começa a intensificar-se o movimento de passageiros em negócios, principalmente desde que a *easyJet* começou a flexibilizar as reservas, as tarifas, as alterações de datas. Aliás, a *easyJet* já tem vendas *corporate* e estão a apostar claramente nesse mercado.

Entrevista (gravada), realizada no dia 13 de maio de 2013, nas instalações do aeroporto de Lisboa, em Lisboa.

## Entrevista 7. Aeroporto do Porto

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) na cidade do Porto?

Quando as *low cost* começaram a operar para o aeroporto do Porto estávamos a falar de um volume de tráfego que, teimosamente, não ultrapassava os 3 milhões de passageiros. Tivemos contactos com muitas companhias, *low cost* e *full service*, e, de facto, a partir de 2003/04, apenas as companhias *low cost* começaram a mostrar vontade de operar.

Foram elas que decidiram apostar em novas rotas, a partir do Porto, e não as companhias tradicionais. A primeira *low cost* que tivemos foi a Air Berlin, em 2004. Depois, em 2005, apareceu a *Ryanair* e depois todas as outras.

Com as *low cost* o aeroporto do Porto passou, em termos globais, dos 3 milhões para os 6 milhões de passageiros. Sem as *low cost* nunca teria sido possível esta taxa de crescimento média anual que, até à pouco tempo, era de 10%.

São mais 3 milhões de pessoas a voar para o Porto, são muitos turistas a visitar o Porto que, de outra maneira, nunca visitariam. E isso é óbvio na cidade do Porto e Norte de Portugal porque há inúmeros turistas a visitar a região porque têm voos *low cost*. Criou-se uma densidade de rotas muito grande (atualmente 64 rotas à partida do Porto) para destinos que antes eram impensáveis e que nunca seriam assegurados por companhias tradicionais e com tarifas muito interessantes, que viabilizam muito a visita de turistas, que de outra maneira não existiria.

#### 2. Considera que o aparecimento dos *hostels* na cidade do Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?

Embora não seja especialista sobre o tema penso que sim. Os *hostels* têm aquela característica *low cost*. São pequenas unidades com preços relativamente acessíveis e que satisfazem nichos específicos.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para a cidade do Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Há um fenómeno de círculo virtuoso que tem acontecido no Porto. O Porto tornou-se mais conhecido porque começou a ser muito mais visitado e que começou a ser apreciado pelos turistas que passaram a palavra e, esta situação, começou a afetar não só as *low cost* como as *full carriers*. A TAP (e as outras companhias tradicionais) também têm ganho com esta maior visibilidade do destino.

Compreendo que a TAP seja crítica ao fenómeno *low cost*, mas é a concorrência a funcionar.

O que o aeroporto quer é todas as companhias aéreas que tragam mais passageiros e mais movimentos para o aeroporto. Gostaria que a TAP apostasse mais no aeroporto do Porto. A TAP tem estado a operar bem, mas não tem crescido e esse crescimento do aeroporto tem sido sustentado nas *low cost*.

É mau estarmos dependentes de uma única companhia, seja ela *low cost* ou *full service*, mas temos de ser pragmáticos, ou seja, temos de acarinhar todas as companhias que trazem mais tráfego para o aeroporto, trazem mais negócio para o aeroporto e trazem mais tráfego para a região.

**4. Que impacto poderia trazer, para o turismo e hotelaria do Porto, a criação de uma base operacional da *Ryanair* em Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

É uma questão sensível, mas o facto de a *Ryanair* poder vir a voar para Lisboa não terá qualquer impacto, nem positivo nem negativo, na sua operação no aeroporto do Porto. Estamos a falar em duas áreas de influência diferentes, sem grandes pontos de interseção e estamos a falar num modelo de negócio *low cost* que aposta servir em áreas que estão na zona de influência do aeroporto.

Uma rota Porto-Lisboa assegurada por uma *low cost* era muito bom para o desenvolvimento do país e do aeroporto (seja uma *Ryanair*, uma *easyJet* ou uma TAP com preços *low cost*).

Se a *Ryanair* começar a voar para Lisboa, baseada ou não, não vai ter qualquer impacto para o Porto.



**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros?**

Tudo o que sejam ameaças, em termos de concorrência são bem-vindas. A hotelaria, até há alguns anos, tinha um papel bastante passivo. Estava à espera que os clientes e turistas aparecessem. Tudo o que seja fórmulas inovadoras de servir a procura, sendo concorrência às unidades hoteleiras tradicionais, obrigam essas unidades hoteleiras a mexerem-se.

Mais que uma ameaça são uma moda. Uma oferta diferente que tem um público que gosta deste tipo de conceito.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para a cidade: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Se as *low cost* deixassem de voar iríamos ter uma quebra de tráfego, o que era natural. Mas as *low cost* são apenas 4 ou 5 das 14 companhias aéreas que voam para o Porto.

Mas é uma questão que se coloca apenas do ponto de vista académico. Pode acontecer que, num cenário de forte recessão, de dificuldade de uma companhia aérea, de contração do mercado aquelas rotas menos rentáveis sejam descontinuadas. E depois, num cenário de expansão da economia, podem vir a ser operadas novamente e até alargadas a outras novas rotas.

Não há esse fantasma de uma companhia que está a operar muitas rotas e de um momento para o outro desaparece do mercado. As companhias não fazem isso, as companhias estão no mercado para ganhar dinheiro e vão manter as rotas que têm *yields* interessantes, as rotas que são rentáveis e, eventualmente, descontinuar as menos atrativas. Mas isso é o mercado a funcionar.

O Porto tem uma situação relativamente confortável. Temos trabalhado para isso. Já não é um pequeno aeroporto. Já é um aeroporto com 6 milhões de passageiros. É verdade que 55% do nosso tráfego é *low cost* mas, mesmo por esse equilíbrio, não é um aeroporto que vá desaparecer.

Num cenário totalmente hipotético e irrealista, se a *Ryanair* deixasse de voar, o aeroporto do Porto, nos anos seguintes, vai ter uma quebra de tráfego, mas já tem um suporte de mercado e já tem uma dimensão que lhe permitirá recuperar. Até porque o tráfego que é descontinuado por uma companhia aérea vai ser uma oportunidade de negócio para outra companhia aérea. E temos a operar no Porto várias companhias *low cost* e muitas companhias de bandeira.

Se é verdade que as companhias *low cost* têm trazido mais tráfego, também é verdade que as companhias *low cost* têm feito desinteressar outras companhias de operar para o Porto.

Quando vamos ao *Routes* falamos com muitas companhias e muitas delas, porque muitos aeroportos já operados (ou na sua área limítrofe) por *low cost*, mostram algum desinteresse para operar.

### **Perguntas específicas**

- 9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo nas cidades nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Todas as empresas continuam a voar para o Porto e o equilíbrio no mercado, como já referido anteriormente, entre companhias *low cost* e companhias regulares mostra bem que ambas têm um papel importante para o aeroporto.

Também é certo que muitos dos voos mais recentes para o Porto foram lançados no mercado pelas companhias aéreas *low cost*.

- 10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo TP, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo na cidade do Porto, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

O mercado é transparente para quem quer operar. Todas as companhias, dentro do que é legalmente possível são incentivadas e apoiadas para voar mais. As regras e os apoios são iguais para todos. Haja candidatos e quem desejar que se candidate para ter acesso a esses meios, em igualdade de circunstâncias com todo os outros operadores.

- 17. Não existe uma elevada dependência de uma única companhia aérea *low cost* no aeroporto do Porto que, em outras situações, já mostrou que apenas está nos mercados enquanto houver apoios para a sua permanência? Que medidas para evitar essa excessiva dependência?**

A dimensão do aeroporto e a atratividade regional já nos dá alguma força para sobreviver a algum colapso.

Há, de facto, aeroportos por essa Europa fora, de menor dimensão e que estão completamente dedicados a uma única companhia aérea. Esses aeroportos, se as operações

não estão sustentadas pelas regras do mercado, pelas regras da oferta e da procura e essas operações estão apenas apoiadas em subsídios ou outros apoios, esses aeroportos têm razão para estar preocupados, porque as operações estão mantidas de forma artificial.

Não é o caso do aeroporto do Porto porque não há fórmulas artificiais para manter a operação, há operações que são sustentadas pelo próprio mercado, já tem um dimensão apreciável e está muito confortável com um equilíbrio de tráfego de 50% por modelo de negócio.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Não sou especialista sobre o tema mas a minha sensibilidade mostra que, cada vez menos as *low cost* são usadas pelos *backpackers*. A *low cost* é usada por todo o tipo de passageiros. Os próprios homens de negócios são utilizadores de viagens em companhias *low cost*.

Cada vez mais, mesmo o cliente mais sensível ao preço, privilegia o consumo no destino do que no preço da viagem. Estamos a falar de percursos curtos e cada vez mais temos pessoas a viajar em económica. Mas não é verdade que só as pessoas com pouco dinheiro é que viajam nas *low cost*.

Quanto aos *hostels* mais do que poupar dinheiro é um estilo de vida e é uma moda e vejo, com toda a naturalidade, pessoas a usar mochilas às costas a usar os *hostels*, porque é uma oferta diferente e é uma oferta que as pessoas gostam.

É um fenómeno. Não sei se vai durar ou não muito tempo, que poderá ter começado por uma solução económica e que hoje, mais que essa solução, é uma moda.

Entrevista (gravada), realizada no dia 15 de maio de 2013, nas instalações do aeroporto do Porto, no Porto.



## Entrevista 8. *EasyJet*

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?

Em termos estratégicos a *easyJet* considera-se uma *low fare* e não uma *low cost*, colocando no mercado as viagens mais baratas possíveis para os nossos passageiros. Ou seja, não seguimos o modelo purista das *low cost carriers*, pois temos vindo a tomar medidas para um posicionamento mais abrangente nos vários segmentos de mercado, incluindo a captação do mercado *corporate*.

O negócio não é estático e evolui e temos sabido adaptar-nos a esses desafios e os resultados da *easyJet* mostram como temos superado essas expectativas com *record* de tráfego, *record* de receitas e de contributo para os acionistas. O nosso modelo tem provado que tem funcionado muito bem.

Feito este ponto prévio, é certo que o contributo tem sido bastante positivo. Não só em Lisboa e Porto mas para Portugal como um todo. A entrada de *easyJet*, enquanto operador ao longo dos anos, tem vindo a fazer com que o tráfego cresça e que mais passageiros venham a Lisboa.

Do nosso *mix* de mais de 4 milhões de passageiros para Portugal, mais de 70% são estrangeiros, pelo que assumimos grande importância para o desenvolvimento do turismo.

Além disso, o facto de termos um universo de 60 milhões de passageiros transportados pela Europa, de voarmos para Portugal e de estarmos constantemente a “bombardear” esses passageiros sobre a existência do destino (quer através da nossa revista quer de *mails* dedicados ou outras ações de *marketing*) num trabalho em paralelo e também com o turismo, estamos a dar a conhecer Portugal e, assim, a atrair muitos dos passageiros que voam com a *easyJet* e ainda não experimentaram o país.

É também muito importante a força da marca. A título de exemplo, dez por cento dos passageiros do *site* da *easyJet* em Portugal são passageiros brasileiros que vivem no Brasil que viajam até Lisboa com outras empresas (não temos longo curso) mas que depois escolhem a *easyJet* para a Madeira (destino favorito) e para os outros destinos europeus.

Como fator similar é interessante também ver a chegada de passageiros sobretudo asiáticos que chegam connosco da Inglaterra (ou França), chegando a esses destinos com outras companhias de aviação. É um fenómeno que tem vindo a aumentar nos últimos anos e que tem vindo a desmistificar a questão dos *hubs* dependentes de companhias. Cada vez mais – e já temos duas situações na Europa – é o próprio aeroporto que tenta criar as condições para que o passageiro utilize esse aeroporto para conexões (*connecting*) usando todas as companhias nesse aeroporto, independentemente de existirem acordos de *interline*, serem companhias ponto-a-ponto ou em *hub & spoke*.

**2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Concordo plenamente que o desenvolvimento dos *hostels* se deveu às *low cost*, já que muitos deles acabam por utilizar este modelo de alojamento nas suas estadias. Não só em Lisboa e Porto, porque os passageiros que chegam a Lisboa ou ao Porto não ficam necessariamente em Lisboa ou no Porto.

É, de todo, uma nova geração que tem uma nova abordagem ao viajar, que utiliza bastante a *web* para planear e organizar as suas viagens.

Mas não só, porque os hotéis também têm beneficiado bastante. O que este fenómeno trouxe foi o passageiro começar a dar como garantido que consegue gastar menos dinheiro na sua viagem e acaba por gastar mais dinheiro na sua estadia, seja em hotel, seja em refeições, seja em experiências que vai ter nesse país.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades de Lisboa e Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Se deixassem de existir estes operadores o impacto nos aeroportos nacionais seria brutal. No nosso caso, estamos a falar numa fatia de mercado muito grande que é coberta por estes operadores e a grande parte deste tráfego não creio que voltasse.

No fundo, seria dramático, embora o futuro mostre que o caminho não é esse. Cada vez mais a presença de operadores como a *easyJet* é mais forte e não o contrário. É claro que

têm de existir as condições ideais no mercado para se operar, para não existirem situações como a que aconteceu em Madrid, que levou à saída da *easyJet* pelo aumento das taxas.

Estrategicamente os operadores aeroportuários têm que ter algum cuidado, de forma a não condicionarem o mercado. Somos, cada vez mais, um cliente de referência para a ANA e, como tal, é necessário haver alguma cautela para não asfixiar o negócio, principalmente quando esse custo, no caso da *easyJet* representa uma percentagem tão alta. O *handling* juntamente com os aeroportos representa cerca de 33% do custo da operação, ou seja, está equiparado ao custo do *fuel*. É uma fatia muito grande, que depende desta relação com o parceiro aeroportuário, para podermos continuar a oferecer preços que sejam atrativos para esses passageiros venham a Portugal.

Não podemos esquecer que o turista olha para uma panóplia de cidades que lhe são oferecidas e vai comparar Lisboa, Porto, Faro e Funchal com outros destinos europeus, Norte de África e do Médio Oriente que são alternativas possíveis para as suas experiências e para as suas férias.

Como tal, temos que continuar a ser atrativos nos preços que colocamos no mercado para que não seja só um sítio exótico e interessante, mas também economicamente seja possível as pessoas continuar a vir e a repetir, porque senão irão trocar-nos por outros destinos.

**4. Que contributo poderá trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Era algo que era expectável. No Porto a base já existe. Em Lisboa não será uma base.

*Business as usual.* A *easyJet* está habituada a concorrência em todos os mercados. Já estamos com a *Ryanair* em Faro e no Porto. Logicamente quando há mais concorrência há algum impacto económico nas rotas, mas também existe uma estimulação maior no mercado. Muitas vezes acaba por haver sinergias. Nós publicitamos o destino e eles também o fazem.

Quando há uma nova companhia nova, seja a *Ryanair* seja outra a entrar numa rota que já é operada, leva a todas as companhias acabem por ganhar. Notámos isso quando abrimos a base em Lisboa. Numa primeira fase, todas as outras companhias, algumas delas já operavam e que nem estavam a apostar demasiado nessas rotas, acabaram por beneficiar do nosso efeito de promoção dessas rotas e todos começaram a crescer. Nalguns casos esses efeitos foram mais reduzidos no tempo, noutros ainda continua a perdurar até hoje.

Por outro lado, em termos de marca e no mercado português, em todas as rotas onde opera a *Ryanair* o nosso impacto tem sido positivo. Continuamos a ter uma penetração de quota de mercado superior à nossa quota de oferta.

Esperamos continuar a trabalhar para que os clientes continuem a demonstrar que nos preferem.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros?**

Não são uma ameaça. Acima de tudo, vêm diversificar a oferta que existe no mercado e acabam por ser complementares aos próprios hotéis.

Nalguma franja levará a que os hotéis tenham que ser mais agressivos, em termos de *marketing*. Haverá mercado para todos se assim for trabalhado e, em Portugal, temos a sorte de termos uma indústria hoteleira que transversalmente, desde os *hostels* aos hotéis e em termos de qualidade, funciona muito bem.

O facto de os quatro melhores *hostels* do mundo serem portugueses, de termos bons exemplos na cidade de Lisboa e do Porto de recuperação de edifícios, acaba por ser uma mais-valia para toda a cidade. Esta nova forma de exportar os destinos ajuda igualmente a avaliar esse destino.

Estes *hostels* já não estão tão conotados só uma faixa etária mais jovem. Começam a ser mais transversais e quem fica num *hostel* também pode ir fazer uma refeição num hotel.

No fundo, todos podem beneficiar. Trouxe uma mais-valia e é mais uma oferta que está disponível no mercado para nos ajudar, também a nós, a vender o destino.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades de Lisboa e Porto: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

O impacto seria catastrófico, tal como o foi em Madrid com a saída da *easyJet* e da redução de muitas operações. O ano passado, decorrente desse aumento das taxas, Madrid perdeu quatro milhões de passageiros. Foi uma quebra brutal com consequências enormes em termos de receitas no setor turístico.

É algo que tem de ser acautelado. Os *stakeholders* nacionais têm que ter algumas cautelas em algumas decisões que vão tomar. A fase de mudança na gestão aeroportuária, com a sua privatização e o valor pago pela nova acionista, não pode trazer um efeito preverso para o



mercado ao nível do aumento das taxas aeroportuárias. Temos transmitido essas preocupações e tem havido alguma receptividade a essas nossas posições.

O equilíbrio de taxas entre os vários aeroportos nacionais vai levar a que o aeroporto de Lisboa venha aumentar ainda mais as suas taxas. Um aeroporto que já tem taxas excessivas para o custo real que o aeroporto tem e que vai continuar a aumentar esse conjunto de taxas, corre o risco de ele se tornar, cada vez menos, competitivo. Num curto espaço de tempo já tivemos dois aumentos de taxas. Apesar do modelo o permitir, a conjuntura económica desfavorável levaria a uma maior sensibilidade nesse aumento e, esta gestão de expectativas que se está a transmitir ao mercado, faz passar uma mensagem errada. Além de que o operador se prepara para manter esse aumento de dezembro, quando deveria ser apenas *one shot deal* para corrigir uma situação orçamental deste ano. Em janeiro, os preços deveriam voltar ao nível de novembro.

Estamos ainda a tentar perceber se existe alguma racionalidade. O exemplo de Madrid está aqui ao lado e deve haver algum cuidado para que o tráfego não seja afetado.

### Perguntas específicas

- 8. A *easyJet* possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional) nas cidades de Lisboa e Porto? E no caso dos *hostels*?**

Não possuímos nenhum estudo nesse sentido. O turismo de Lisboa e Porto, assim como as associações devem ter essa informação mais detalhada. Um estudo efetuado pela *easyJet*, que foi noticiado mas de uso interno, teve como principal objetivo analisar o perfil do turista utilizador dessas linhas de/para Lisboa.

- 9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo nas cidades de Lisboa e Porto nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Não creio, pois tem a ver com o tráfego trabalhado. Enquanto a *easyJet* tabalha, acima de tudo, tráfego ponto-a-ponto, por tradição, uma companhia *hub & spoke*, como o caso da TAP, é o tráfego de ligação (*connecting*), essencialmente para alimentar a área de negócio que lhe é mais rentável, que não está liberalizada, que é o longo curso.

Como tal, o grande esforço de vendas de uma companhia *hub & spoke* não é o destino em si, mas o que vai mais além do próprio destino, nomeadamente, no caso da TAP as *cash*

*cows* de Angola e Brasil. Há um grande enfoque nesse tipo de tráfego que representa uma percentagem enorme do tráfego transportado.

Veja-se a título de exemplo a linha do Funchal. A *easyJet* tem, por norma, dois a três voos diários, enquanto a TAP chega a ter oito a nove voos diários. No entanto, no ponto-a-ponto a *easyJet* tem uma quota de mercado muito perto dos 50%. E isto porque o enfoque da companhia *hub & spoke* é a alimentação do seu *hub*, onde o peso dos passageiros de ligação é brutal. Estamos a falar de uma rota onde os passageiros de ligação representam 34% do total. Valor que tem um peso muito grande na outra companhia.

Quando falamos de estimulação do destino final, as companhias como a *easyJet* exclusivamente promovem esse destino e são os principais fatores de desenvolvimento dessas rotas. Não quer dizer que as outras companhias não o façam, mas não fazem nem exclusivamente nem prioritariamente.

Todos promovemos o destino, embora uns em exclusividade, e quem o faz em exclusividade consegue, por norma, fazê-lo melhor porque se dedica só a fazer aquilo. E se não o fizer bem, não vai conseguir ter sucesso no seu negócio.

São dois tráfegos diferentes e também complementares, porque o desenvolvimento cada vez maior do tráfego de ligação acaba por beneficiar quem faz trabalho exclusivo nessa promoção do ponto-a-ponto. Se não promovessemos de forma tão forte Lisboa, o passageiro que viaja de Tóquio a Londres não nos iria escolher para conhecer Lisboa.

Temos de ter o usufruto de ser os responsáveis pela maior parte do desenvolvimento do turismo nas cidades de Lisboa e Porto. E os números também provam isso. A partir do momento que companhias, como a *easyJet*, entraram no mercado, o “boom” foi notório.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades de Lisboa e Porto, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

Parte dos apoios que existem é suposto que, ao longo do tempo, decresçam e desapareçam. Normalmente, esses apoios servem para impulsionar e lançar uma rota.

As rotas devem ser sustentáveis a médio/longo prazo. Se não, não têm razão de existir. Não defendemos que se devam manter rotas artificialmente em que a sua existência depende exclusivamente da existência de ajudas.

A existência e o trabalho de novas rotas é mais fácil ou mais difícil consoante o aeroporto que estivermos a falar. No caso de Lisboa, é mais difícil desenvolver novas rotas porque estamos a falar de um aeroporto com um grau de maturidade muito elevado. A esmagadora maioria das rotas que não são servidas em Lisboa, não o são porque não funcionam economicamente. Caso contrário, alguém as operaria.

É claro que podem existir exceções à regra quando um operador tem de abandonar determinada rota, não porque não fosse economicamente viável ou porque certa região/cidade se começou a desenvolver e é um destino que começa a ser atraente do ponto de vista turístico.

No caso dos outros aeroportos (Porto, Faro e mesmo Funchal) são mercados diferentes, onde existem rotas potenciais para serem desenvolvidas, porque o destino ainda não é suficientemente conhecido (podemos também colocar o caso dos Açores que defendemos que deve ser liberalizado e que é uma pérola por explorar, um destino ainda desconhecido pelas condicionantes do serviço público e que poderá trazer benefícios, em termos de passageiros e para a economia local).

Nesses casos, são destinos mais fáceis de trabalhar e onde os apoios, numa fase de lançamento, ajudam a ganhar a força necessária à nascença para que depois, essas rotas, possam caminhar por si só.

Existe por parte do turismo um trabalho – e esse trabalho é feito continuamente de “mão dada” com os operadores e hoteleiros – de reinventar o destino e de continuamente o dar a conhecer para que ele seja sempre atrativo, para que as pessoas continuamente o queiram continuar a visitar e que o queiram repetir. Quer porque não tiveram oportunidade de ver tudo quando lá estiveram quer porque, entretanto, apareceram coisas novas nesse mesmo destino.

É um trabalho contínuo, assente na promoção turística pois, do mesmo modo que as companhias concorrem entre si, também as cidades e as regiões turísticas concorrem umas com as outras.

Temos noção que a crise no Norte de África, Turquia, Egito nos tem favorecido e tem trazido clientes que iriam para esses destinos e que, por razões políticas, de segurança, acabaram por mudar e procurar outras alternativas.

Portugal e as suas cidades têm de se continuar a reinventar e de se promover para ganhar nesta corrida com os vários destinos que fazem o mesmo para roubar passageiros que vêm para Portugal.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Maioritariamente sim, embora não os relacione diretamente com *young travellers/backpackers*, porque a oferta de *hostels* começa a ter uma qualidade mais transversal.

Tem a ver, acima de tudo, com mudanças na forma de viajar. Os *hostels* foram quase como uma evolução do fenómeno do *sleep couch* que surgiu na *web*. O fenómeno *Facebook*, a *internet*, as redes sociais, tudo isso transformou a forma de viajar e a indústria hoteleira aproveitou e criou uma solução que substituiu o *couch*. Esse sim, era uma fonte que não gerava receitas para o país, pois era uma permuta entre pessoas que se conheciam na *web*.

Foi uma forma inteligente de trazer para a indústria hoteleira uma fatia do mercado que estava fora do mercado e, esta reinvenção contínua, desta forma de viajar é algo que permitiu alargar a oferta, ganhando-se dinheiro, em termos de negócio com esses viajantes.

Continuar a inovar é vantajoso para o mercado e, certamente daqui a três ou quatro anos, estaremos a falar em novas formas de mercado que hoje não existem, com respostas da nossa indústria turística para que esses turistas continuem a vir para Portugal, com a *easyJet*, e possam desfrutar do nosso belo país.

Entrevista (gravada), realizada no dia 26 de setembro de 2013, nas instalações da *easyJet*, em Lisboa.

### **Entrevista 9. *Ryanair***

This questionnaire is part of a PhD in Tourism whose title “The contribution of low cost carriers for the development of hostels in the cities of Lisbon and Porto” aims to evaluate the impact of low cost carriers in tourism, namely in hostels.

This questionnaire is being applied in interviews and/or questionnaires including Turismo de Portugal, Municipalities of Lisbon and Porto, Tourism Association of Lisbon and Porto, Confederation of Tourism of Portugal, Association of Hotels of Portugal, Association of Portuguese Travel Agents, Hostels association, TAP Portugal, amongst others.

The questionnaire has two parts. The first part is a fixed questionnaire with the same questions for all the participants. The second part is a more specific one, more related with the activity of each participant (in this case, airlines).

#### **Common questions (all participants):**

- 1. What is the contribution given by low cost carriers for the development of tourism (and number of tourists) in Lisbon (and Porto)?**

*Ryanair* will carry 2.3 million passengers at Porto this year, sustaining 2,300 jobs according to ACI (Airport Council International) figures.

See airport statistics from ANA for full details on the evolution of the traffic at OPO.

<http://routelab.ana.pt/DRD/Statistics/index.htm?airport=Porto>

- 2. Do you consider the development of hostels in Lisbon (and Porto) is related with the development of low cost carriers?**

A higher number of tourists demands a higher number of accommodation. The problem before was not the lack of LCC but the lack of tourists due to the poor and expensive connectivity of Porto. Only *Ryanair* will link Porto to 37 destinations this Summer with direct flights and the lowest fares guaranteed. This will definitely contribute to the local tourism industry and not only hostels but other types of accommodation.

- 3. If, actually, there were no low cost carriers operating to Lisbon (and Porto), what were the impacts for tourism and the development of the hostels?**

Without low cost flights and in particular *Ryanair* lowest fares the tourism industry would suffer in Porto and also the hostels and hotels not only in Porto but also in the North of Portugal

- 4. What could be the impacts for both cities of Porto and Lisbon, if *Ryanair* decides to open a new base in Lisbon, as already mentioned several times in press?**

We have already showed publicly our interest for Lisbon. We consider that the tourism industry in Lisbon lacks low fare connections with Europe and *Ryanair*. If the costs of operation at the airport are low enough, *Ryanair* could develop a base in Lisbon, which could see the traffic at the airport growth by 4 million passengers per year and 30 to 40 direct routes to Europe and the North of Africa.

- 5. Do you consider that hostels are (or can be) a threat to the traditional hotels?**

Each of them has his own demand based on the tourist profile. We have noticed that the tourists that fly with us tend to spend more in accommodation and at the destination. However our demand is driven by low fares and thankfully more than 80 million of European passengers chose *Ryanair* every year. We see more the hostels like a complement and a wider choice for the consumer. We believe that competition in any market is good.

- 6. Imagine that low cost carriers decide to cancel all operation and leave Lisbon (and Porto). What impacts in tourism, hotels and hostels?**

We would see a considerable decrease as the lack of low fares availability will kill the demand. You have to bear in mind that Porto competes with many other European destinations and that the lack of low fares and connections would represent a huge disadvantage.

### **Specific questions**

- 8. Do you have any statistics (or idea) regarding the number of passengers flying to Lisbon (and Porto) that use hostels? (in percentage of total traffic for the city)?**

No

- 9. Don't you think there is an injustice in the evaluation of the market, putting the major part of the merit of the development of the tourism in Lisbon (and Porto) in the LCC and forgetting the role, throughout the years, played by the FSC, namely by TAP?**

No, until the arrival of LCC the passengers lacked freedom of choice and were ripped off by legacy carriers preventing the development and growth of air traffic and tourism.

- 10. Do you think exists a balance of financial support for the development of new routes between low cost carriers and full service carriers? If there a decrease of that financial support in a near future, can that situation put in danger the presence of low cost carriers in the cities (namely Lisbon and Porto)?**

The airport costs in Portugal are high and there is a big competition for *Ryanair's* low fares at other European destinations. If the airport costs go up in Portugal we will seek growth opportunities elsewhere in Europe.

- 11. Can we consider that the development of the tourism in the hostels was done mainly due to a low cost tourist, especially young travelers (and backpackers)?**

We do not have any statistics available.

Resposta recebida por *e-mail*, no dia 18 de junho de 2013.





## Entrevista 10. Confederação do Turismo Português

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

**1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades?**

Em primeiro lugar há que referir que o dinamismo no sector dos transportes aéreos e especialmente o aparecimento de novas companhias *low cost* vieram criar alterações significativas à dinâmica do sector do turismo.

Este tipo de companhias surgiu no mercado, assentando o seu modelo de negócio na simplificação dos serviços e preços junto dos seus clientes. Todavia, faltará ainda assegurar que nas suas estratégias de desenvolvimento e crescimento possam representar idêntica mais valia para a economia dos países que as empresas aéreas de cariz nacional.

**2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Sim, uma vez que as *low cost carriers* vieram potenciar o aumento da frequência das viagens dos – novos tipos – turistas e, em particular, a intensificação dos *short breaks*.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Não sabemos ao certo... para este novo tipo de turista as empresas *low cost* são uma oportunidade de se deslocarem em preço que estão disponíveis a dar e que podem dar. Contudo, estaria tentada a dizer que não é o destino, em primeira razão, que move as suas necessidades, mas sim – como já referi – o seu preço. Este tipo de turista não é “fiel” à cidade que visita, sendo-o antes, e aí sim em primeira linha, à empresa que o transporta para determinado local a um preço baixo muitas das vezes não importando onde...

- 4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Aqui só posso reportar-me ao impacte que essa companhia em especial teve na cidade do Porto e na Região Norte em geral, que como sabemos foi muito importante e significativo.

- 5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

A actividade económica do turismo convive, e sempre conviveu, com todo o tipo de concorrência que exista, nunca vendo ameaças mas apenas desafios. Todavia, as regras do jogo devem ser iguais para todos e cumpridas por todos. Neste momento o que se nota é que sobre a hotelaria impende uma quantidade muito grande de obrigações, as quais não são replicadas noutros subsectores do alojamento. Tal, pode gerar, em nossa opinião, uma situação de concorrência diferenciada que importa acautelar e não deixar que passe a ser um constrangimento para a economia do Turismo.

- 6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para a cidade: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

É este o tipo de preocupações que mencionei na resposta à primeira pergunta que me fez, e que temos de pensar nelas de forma integrada e dentro de uma estratégia para o sector. Neste momento o que podemos referir é que dada a actual conjuntura do país, qualquer fonte de receita é bem vinda e como tal, qualquer decisão que coloque em risco esse desiderato, tem óbvio impacte negativo nas nossas empresas. Todavia, no âmbito de uma estratégia de médio prazo, quando exista, ela tem de acautelar este tipo de situações e oscilações de mercado, tem de haver um equilíbrio entre ganhos e perdas. Eventualmente, neste domínio ainda não existe a tal estratégia.

### **Perguntas específicas**

- 7. Considera que a actual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

Não reflecte. Mas este assunto está agora a conhecer os seus primeiros passos e não gostaria de entrar em grandes detalhes. Pretende-se, sobretudo, uma harmonização deste regime com o dos empreendimentos turísticos e que julgo a breve trecho pode vir a trazer a necessária regulação a este subsector.

8. A CTP possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional) na cidade de Lisboa?

Não.

9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?

Julgo que esse papel está devidamente reconhecido e que tem havido um grande esforço da TAP no desenvolvimento turístico da cidade de Lisboa.

10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?

O negócio das *low cost* tem de ser efectuado por via de modelos de negócio viáveis, pelo que julgo não existir esse problema.

11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?

Não temos essa informação e todos os indicadores estatísticos e oficiais de que dispomos não apontam para essa caracterização.

Resposta recebida por *e-mail*, no dia 9 de julho de 2013. As respostas encontram-se de acordo com o anterior acordo ortográfico.



## Entrevista 11. Associação de *Hostels* de Portugal

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### Tronco comum

#### 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?

Realmente fez mexer muito. No Porto nota-se que, quando a base da *Ryanair* foi estabelecida, estavam com uma quebra muito grande nas taxas de ocupação (foi uma altura em que houve abertura de muitos *hostels*) e, quando essa base foi estabelecida, notou-se um aumento muito grande. Se não houvesse a *Ryanair* no Porto, não existia um mercado tão grande e tão desenvolvido de *hostels*. E mesmo de outros tipos de alojamento.

Assim como em Lisboa. Desde que a *easyJet* foi para lá nota-se que houve um impulso grande, embora a componente seja mais sazonal. No Inverno, ainda não trouxe muita gente.

Essa sazonalidade também acontece no Porto, porque das 20 linhas existentes, mais de metade deixa de funcionar no Inverno. Só trabalham com as principais como Londres, Paris, Barcelona o que faz com que não traga tanta gente.

No caso de Aveiro, que melhor conheço, nota-se que houve um aumento, em especial aos fins de semana e também muitos turistas a entrar por Faro e sair pelo Porto e vice-versa fazendo a costa toda.

#### 2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?

Não só mas também. Mesmo antes das *low cost* ou dos *hostels* já havia mochileiros para Portugal, muitos deles a ficarem nas Pousadas de Juventude ou Pensões mais económicas.

O aparecimento das *low cost* trouxe novos investidores que viram uma oportunidade de mercado.

Mas, principalmente no Verão, os turistas de *interrail* continuam a ter uma presença forte.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades de Lisboa e Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Há um público muito forte no Verão que é o público do *interrail*. Há muita gente que vem só para Portugal e não vem de avião. Mas ia-se sentir um impacto relativamente forte porque há muita gente que vem para *short breaks* em Lisboa e Porto.

**4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Seria excelente. Pelo exemplo do que temos no Porto e tendo em conta que a *Ryanair* é mais *low cost* que a *easyJet*, na forma de viajar e nas expectativas dos viajantes, acredito que houvesse um forte impacto na cidade de Lisboa.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

Não. Os *targets* são completamente diferentes. Temos realmente quartos privados, que poderão entrar no *target* dos hotéis, mas os quartos privados são dez a quinze por cento da capacidade total dos *hostels*.

Acima de tudo procuramos o público para os dormitórios, que é cerca de 80 a 85% do nosso público e é um público que não fica nos hotéis, por uma questão de preço e por disponibilidade financeira.

Por isso mesmo, o público que vem para Portugal e fica num *hostel* sabe para o que vai, sabe o que é um *hostel*, sabe que vai dormir com pessoas estranhas, com pessoas que não conhece de lado nenhum. Procura muitas vezes isso para conhecer gente e para conhecer pessoas novas.

E isto é uma excelente imagem que Portugal está a passar, para esse público poder daqui a uns anos voltar com a família, ir para os estabelecimentos hoteleiros e que, acredito, não fiquem em *hostels*.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades de Lisboa e Porto: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Ia ter, mas não acredito. É um negócio que funciona e Portugal está a vender bem.

Se acontecesse ia ter um impacto gigante e principalmente porque, nos últimos anos, houve muitos *hostels* que abriram. Isso fazia com que o mercado ficasse saturado e mais de 50% das unidades de *hostels*, sem dúvidas nenhuma, iriam fechar.

### Perguntas específicas

**7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar e o que tem vindo a ser feito?**

Não, de todo. O enquadramento dos *hostels* no alojamento local foi feito porque não havia mais nada. Não nos podiam enquadrar nos estabelecimentos turísticos e, como havia esta abertura do alojamento local, inseriram-nos lá.

Neste momento, a Associação de *Hostels* de Portugal tem estado em conversações com a AHRESP, a AHP e a Secretaria de Estado de Turismo, no sentido de se criar uma nova lei que defina a tipologia de *hostel* e que a defenda, porque há muitas unidades a utilizar o nome de *hostel* que não o são. São *guest houses* ou *bed and breakfast* ou seja o que seja e que, só porque recebemos muitos prémios e porque vende, estão a utilizar essa terminologia de forma incorreta. Muitas vezes nem dormitórios têm. Têm tudo menos características de *hostel*.

O que queremos com a nova lei é definir e defender essa nova tipologia de *hostel*, criando alguns requisitos básicos, como sejam, ter uma cozinha equipada, ter áreas comuns, ter *internet wi-fi* gratuita e ter, pelo menos, 50% dos quartos em quartos dormitório partilhados, ou seja, onde podem ficar pessoas que não se conheçam (que é diferente de quartos dormitório privados). Estes são os quatro requisitos básicos que consideramos necessários para definir um *hostel*.

Existem também alguns requisitos mais técnicos e operacionais, que tem a ver com áreas, mas estes são os requisitos básicos. Com estes requisitos definidos, quem vier para um *hostel* não sai dececionado. Sabe que vai encontrar estes requisitos, independentemente de depois preferir ficar num *hostel* maior ou num *hostel* mais pequeno.

**18. Recentemente Associação de *Hostels* de Portugal assinou um protocolo com a AHRESP. Não existe alguma contrariedade entre as posições da hotelaria (também representada pela AHRESP) e os *hostels*? Que pontos podem ser trabalhados em conjunto e em complementaridade?**

Para a Associação de *Hostels* a situação foi muito prática. Somos pequenos, somos todos voluntários e a nossa dimensão não nos permitiria trazer mais-valias para os nossos

associados. Como é o exemplo de ter apoio jurídico, ter apoio legislativo, ter apoio operacional que na Associação não conseguimos oferecer. Não oferecendo, a Associação iria morrer porque, sem nada para dar, a quotização deixa de ter lógica.

Tentamos fazer o nosso *lobby* e as associações também servem para isso, mas a nossa associação não tem dimensão. Falámos com várias associações, houve abertura de duas, mas por uma questão de enquadramento e de estatutos, a AHRESP foi aquela que se mostrou mais aberta e que mostra mais complementaridade com os nossos objetivos.

**8. A Associação de *Hostels* de Portugal possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos *hostels*?**

Não. Não temos estudos nenhuns. Como a associação é voluntária e todos têm *hostels* pode haver algum conflito de interesses.

Têm existido alguns desenvolvimentos. A ATL falou connosco recentemente, mas a análise ficava única e exclusivamente limitada a Lisboa e gostávamos de ter informação nacional, agregada por cidades de Lisboa e Porto e depois por cidades que já tivessem mais de 5 *hostels* (Guimarães, por exemplo, já tem 8 *hostels*, Faro, Lagos, etc.) ou por região alargada.

**19. Estamos a assistir a um grande desenvolvimento dos *hostels* no mercado? Não estamos a caminhar para um excesso de oferta com um desfecho trágico para muitas unidades? Que impactos para as unidades já existentes?**

Claro. Em cidades de Lisboa e Porto, estamos a passar de um período de maturidade para um período de decréscimo de mercado. A concorrência em preço está a ser literalmente ordinária, para ser simpático, e isso é mau para todos.

Está a acontecer porque não há uma legislação que defina e também porque as notícias que saíram sobre os *hotels* levaram as pessoas a pensar que os *hostels* eram a “galinha dos ovos de ouro”.

Em Lisboa já fecharam três *hostels* no ano passado no inverno e no Porto fechou um. Há uma série de *hostels* à venda, embora com muita especulação imobiliária.

Também pela crise internacional, existe um aproveitamento de casas para, como escape, tentar ganhar algum dinheiro. É um negócio que, estando-se cá, pode funcionar no limite, mas ninguém pense que fica rico.



Com a abertura de muitos novos *hostels* vai haver uma concorrência em preços muito forte, com queda nos preços. No limite vai ser um problema de preço, em conjugação com ocupação. E a partir do momento em que isso aconteça vão andar a roubar mercado uns aos outros.

**20. Face a esse enquadramento, que valores médios de taxas de ocupação-cama dos *hostels* na cidade de Lisboa e Porto e qual o seu comportamento nos últimos anos?**

A tendência tem sido de decréscimo face ao aumento da capacidade.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Claramente, mas atualmente existe uma nova filosofia que são os *flashpackers*. Vêm só para os fins-de-semana e mesmo quando vêm por períodos de uma semana vêm com o seu *iphone*, o seu *ipad*, ou seja, com os *gadgets* todos, com mochilas de marca. A parte *low cost* deixa de fazer algum sentido.

Não são turistas que se vê que não têm propriamente problemas de dinheiro. Vêm à procura de uma experiência. Ficar num sítio giro, numa casa antiga com algum charme, com características que não se encontra facilmente num hotel, num ambiente mais informal e relaxado.

**21. Existe alguma segmentação definida sobre o que é um *hostel* pequeno, um *hostel* médio ou um *hostel* grande?**

Em Portugal não temos. A *Hostelworld* define um *hostel* pequeno até 50 camas, um *hostel* médio de 50 até 150 e mais de 150 é um *hostel* grande. Definem assim porque, por exemplo, em Londres, temos um *hostel* com mais de 800 camas.

Em Portugal, considero um *hostel* pequeno com uma capacidade entre 30-35 camas, médio entre as 35-60 camas e grande acima das 60 camas.

**22. Existe algum padrão que defina o comportamento de sazonalidade num *hostel*?**

A Páscoa e o verão são momentos altos. No Porto e em Lisboa nota-se também um movimento importante de *long travellers*, aqueles turistas que estão a fazer férias de 6 meses a um ano e, para esses casos, não há uma sazonalidade específica.

Em dezembro, janeiro e fevereiro existe um fluxo muito grande de mercado asiático (sul coreanos), tal como de alguns brasileiros, porque são os períodos de férias escolares.

Entrevista (gravada), realizada no dia 31 de maio de 2013, em Aveiro. Posteriormente realizou-se um telefonema para obtenção de esclarecimentos adicionais à questão 2.

## **Entrevista 12. Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal**

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### **Tronco comum**

#### **1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?**

A sensibilidade que temos é que as *low cost* foram uma das melhores soluções e dos melhores contratos que se fizeram para o crescimento do turismo. Desde logo, porque há uma ideia de que as *low cost* iriam sobretudo beneficiar o alojamento local por se dirigir a um tipo de passageiro que não usaria hotéis de 4 ou 5 estrelas.

Há turistas que preferencialmente utilizam esse tipo de alojamento local e os *hostels*, mas hoje em dia, a própria classe média e a classe média-alta utiliza frequentemente este tipo de voos. São sobretudo voos de curta duração, que se marcam autonomamente na *internet*, ou seja, temos um fenómeno claro de desintermediação, em que compomos o nosso programa ou o nosso destino com enorme facilidade.

Mesmo em contexto de crise, assistimos a um grande crescimento, mais a Norte, que está muito relacionado com os operadores *low cost*, fundamentalmente a *Ryanair*, mas também todas as outras que já vão aparecendo no mercado.

#### **2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Está diretamente ligado mas não será a única causa. O estudo recente que efetuámos sobre o alojamento local mostra que não é exclusivamente devido às *low cost*. Tem-se a perceção de que quem vai para os *hostels* são clientes ou utilizadores de poucos recursos ou gente nova. Não é tão linear assim quanto a este padrão. O que sentimos é que o cliente que vai para um *hostel* tem umas características e um grau de exigência diferente dos outros. Por isso é que se faz, muitas vezes, confusão entre a concorrência entre os *hostels* e a hotelaria, que não é real.

Estamos a falar de uma tipologia de hóspedes que procura outro tipo de experiências. É um conceito completamente diferente, de uma partilha comunitária, que engloba desde famílias até séniores que procuram este conceito.

Normalmente este público caracteriza-se por gente muito pragmática. O que conta não é a viagem, mas a experiência da viagem. E aí, o facto de termos *low cost* a voarem, são das razões principais para este florescimento dos *hostels*.

**3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades de Lisboa e Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Brutal, para o turismo em geral e sobretudo para os *hostels*, apesar de não serem a razão principal. Seria brutal perdermos estas linhas que são importantíssimas. O que percebemos hoje é que, mesmo internamente, apesar de pensarmos sempre em viagens de fora do país, é que, por exemplo, a rota do Porto para o Algarve, principalmente no verão, permitiu que existisse uma distribuição mais equitativa de turistas em ambos os sentidos.

**4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

O alargamento da *Ryanair* para Lisboa seria, de facto, uma mais-valia bastante grande e não sou tão cético em relação aos potenciais problemas causados a Norte. Haverá sempre uma margem marginal de pessoas que vêm para o Porto para depois irem para Lisboa e vice-versa. Não creio que tivesse muito impacto. Os clientes quando viajam em *low cost* vão à procura de um destino com um custo mais baixo de viagem.

A criação de uma base da *Ryanair* em Lisboa só teria aspetos positivos. A única preocupação, mais economicista, era se *Ryanair* concluísse que a operação era mais interessante em Lisboa e anulá-la no Porto. Mas também têm várias bases em vários países.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

Não, de todo e por várias razões. Estamos a falar de conceitos completamente diferentes com um público-alvo que é completamente diferente. Não são os mesmos dos hotéis. Na sua grande maioria são pessoas que têm uma forma de vida e uma vivência com o turismo bastante diferente. Existe esta excentricidade de dizer que são os mochileiros, mas nem sempre são mochileiros. Existe uma interação comunitária entre os proprietários dos *hostels* e os hóspedes entre si, que criam uma dinâmica de relacionamento que não acontece com os

hotéis. Atrevo-me a dizer que os clientes dos hotéis são mais egoístas e mais individuais. Vão, por si só, para estarem sozinhos, partilham poucas coisas. Nos *hostels* estamos a falar de clientes que gostam de partilhar entre si experiências.

Não vejo esta situação como uma ameaça para a hotelaria tradicional. Agora o que temos, e essa é a parte perversa, é que tentar que os regulamentos e a forma como se criam estas unidades não sejam perversos. Muitas vezes cria-se o *hostel*, porque o *hostel* está considerado como alojamento local e não tem as regras nem as exigências que tem a hotelaria.

Do ponto de vista do empresário, o que esta situação faz, é que em vez de abrir um hotel abre um *hostel* porque tem as vantagens de não estar sujeito a uma série de exigências que a hotelaria tem. E, desse ponto de vista, pode ser perverso.

Enquanto filosofia de oferta de um *hostel* não há qualquer tipo de problema neste tipo de relação. Antes pelo contrário, até pode ser uma mais-valia. O que se tem de acautelar é a separação entre aquilo que é um *hostel* “hostel” e aquilo que é uma unidade de alojamento que ultrapassa o *hostel*.

Aliás, nesta lei que está a ser discutida e com uma proposta também feita pela própria AHRESP, aquilo que se define é que, pelo menos 50% da oferta de alojamento, tem de ser obrigatoriamente em camarata.

Se assim não for, e se tivermos uma unidade que se designa de *hostel* e tiver quartos, na sua grande maioria ou na totalidade, como quartos individuais, o que estamos é a adulterar as coisas. Estamos a chamar-lhe *hostel*, mas no fundo estamos a falar de um hotel de 3 estrelas, mas que não sofre as mesmas exigências que uma unidade hoteleira.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades de Lisboa e Porto: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Seria bastante negativo. Cada vez mais temos dependido do mercado interno (e não estamos a falar apenas de Lisboa e Porto, mas de regiões onde 80% é mercado nacional) e com esta quebra no consumo interno, temos de crescer, o mais possível, em mercados externos tradicionais e não tradicionais.

Para essa operação é essencial que haja voos de baixo custo tanto para Lisboa como para o Porto. É fundamental ter esses voos. Se esse voos *low cost* desaparecessem do Porto e do Norte iríamos ter um impacto muito negativo.

### Perguntas específicas

**7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

Neste momento, um dos maiores problemas que temos, a nível nacional, é a questão do regulamento que rege o alojamento local, que teve muito boas intenções, mas que tinha, em si, erros gravíssimos. Desde logo, ao permitir que fossem as autarquias a fazer tudo, desde a sua abertura legal, ao processo, à fiscalização. Todo este processo está com a Câmara. Tornou-se uma situação muito perversa, com um segundo ponto ainda mais complicado que é cada Câmara Municipal poder fazer o seu próprio regulamento. Quer dizer que, no limite, teremos 308 regulamentos diferentes.

No caso do Porto, podemos ter o caso em que um *hostel* de um lado da circunvalação tem um determinado regulamento e no outro lado, que é Matosinhos, temos um *hostel* com características e exigências diferentes, porque o regulamento é diferente. Ou seja, o enquadramento do alojamento local, onde estão inseridos os *hostels* – e eles não têm interesse a passar para alojamento turístico por causa das exigências – cria este vazio. A lei tinha muito boas intenções de simplificar, só que se simplificou excessivamente, dando muita liberdade a cada uma das autarquias.

Aquilo que se espera, num curto prazo de tempo, dentro das várias propostas que foram apresentadas pelas associações – e houve um esforço conjunto da AHRESP e da AHsP para termos uma posição conjunta – é que essas propostas ajustem essa boa intenção e que não criem situações graves.

A legislação atual faz com que fomenta a economia paralela e o alojamento paralelo. O espírito da lei era positivo, mas houve pouco cuidado com o alojamento local. O grande erro de enquadramento é que, se tiver um apartamento e alugar quartos nesse apartamento, a classificação é igual à de *hostel*.

Para o alojamento local tanto faz alugar um quarto, uma moradia, como um alojamento tradicional de hospedagem (as antigas pensões) como um *hostel*. Temos todos a mesma classificação e o mesmo tipo de obrigações e essa é a parte que precisa alterar.

**18. Recentemente a AHRESP assinou um protocolo com a Associação de *Hostels* de Portugal. Não existe alguma contrariedade entre as posições da hotelaria (também representada pela AHRESP) e os *hostels*? Que pontos podem ser trabalhados em conjunto e em complementaridade?**

A nossa visão é muito simples. A AHRESP tem no seu grupo de setor a área ligada ao alojamento, que é muito global. Há associações de setor que são específicas para hotelaria, na AHRESP temos a preocupação de viver com todo o alojamento. Na associação cabem os parques de campismo, as antigas pensões, ou seja, todas as áreas de alojamento.

Não nos podemos encarar como adversários, mas encararmo-nos como um complemento. O que fizemos com os *hostels* foi ouvi-los e ir ao encontro das expectativas e das necessidades desta oferta.

A ideia da Associação de *Hostels*, que é nossa associada e trabalha connosco em conjunto, é percebermos que não somos especialistas em tudo e são eles que conhecem melhor as particularidades dos *hostels*. Este trabalho em parceria, obrigou-nos a aprender e ver as reais necessidades e, por outro lado, ajuda até a desmistificar esta concorrência entre a hotelaria e os *hostels* que, na grande maioria dos casos, não faz sentido.

Tem sido muito importante esta interação entre as duas associações, que vemos de uma forma muito plural, ou seja, temos que arranjar soluções para todos, que permita haver uma concorrência leal. Temos públicos para todas as tipologias e temos de assegurar que as tipologias oferecem serviços e têm regras.

Como tal, vimos esta situação muito positiva. Não achamos que haja incompatibilidades, antes pelo contrário.

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa e Porto nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Entendemos que esses serviços são complementares. Da mesma forma que hoje a classe média e média-alta utiliza as *low cost*, onde não há tanta preocupação face à distância percorrida (voos de 2 horas), à existência de lugares marcados, sabemos também que há clientes que procuram uma oferta com qualidade mais diferenciada.

Um destino turístico, mesmo que possamos estar a criar um destino de massas, tem que ter sempre estas duas componentes. Há vários tipos de turistas.

Não há injustiça. É uma questão de acompanharmos a evolução e as necessidades dos clientes. As coisas mudaram, mudam constantemente e há um fenómeno que tem a ver com as experiências. Realizar um voo há 30 anos, porque se voava pouco, era uma experiência fantástica. A experiência de efetuar um voo, hoje em dia, é meramente transporte. É um *commodity*.

Para termos um destino atrativo não podemos ter uma oferta de transporte aéreo assente apenas num único modelo. Mesmo sabendo que há muitos clientes que têm uma preocupação e exigência de diferenciação e qualidade, muitas das companhias, pelos custos que têm, podem significar para esses clientes 30 a 40% do total da viagem. Mas hoje também temos companhias em que o custo da viagem é perfeitamente residual, muitas vezes, inferior ao custo de uma noite.

Não é uma questão de injustiça, mas sim de nos adaptarmos. Se olharmos para as mutações sentidas, em outras áreas, ao longo dos últimos 30 anos, teríamos muitas situações em que iríamos concluir que também há muitas injustiças.

No fundo, é uma transformação da sociedade que vai mudando culturalmente, em termos de hábitos. É uma evolução natural. O que falta saber é se alguma dessas companhias não vão ter de realizar algumas transformações para se aproximarem destas novas realidades.

**10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

É sempre um risco quando falamos em empresas num mercado livre, em que as empresas tomam as suas decisões estratégicas em função da sua rentabilidade.

Quando se fala dos apoios que se dão às companhias, eles são fundamentais, mas tem de ser diagonal a todas as operadoras, o que pode levar a uma aproximação entre companhias e tornar a operação menos interessante para as *low cost*, pondo em causa a operação no seu futuro.

Não sei, até que ponto, as regras comunitárias permitem este tipo de apoios. De qualquer forma, as companhias de bandeira, até pelo seu próprio ADN, mesmo que haja uma subsidiação, dificilmente conseguirão chegar a preços como os praticados por essas companhias *low cost*, que foram criadas de raiz, com uma determinada filosofia e gestão.



É muito difícil transformar uma TAP, até por todos os recursos humanos envolvidos, numa companhia *low cost* com as características que tem uma *Ryanair*. Elas nunca serão iguais. Poderão ser mais próximas e ao serem mais próximas poderão satisfazer alguns turistas que estão dispostos a pagar mais para ter um serviço melhor. Pode haver perdas, mas é um risco que tem de ser sempre ponderado.

Temos que ser objetivos, sabendo que uma das nossas principais alavancas e que tem maior potencial de crescimento é o turismo. As ferramentas que escolhermos e as decisões que tomarmos têm que ser tomadas em função desse crescimento.

Estas empresas, como é o caso da *Ryanair*, já demonstraram no passado, que numa situação onde deixem de ter interesse, desaparecem pura e simplesmente. E isso terá custos elevados.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Uma grande parte sim, tem muito a ver com este turismo jovem. Tem a ver com a idade e com a predisposição para este tipo de experiências. Existe um público-alvo de uma faixa etária mais reduzida.

No entanto, sabemos que os *hostels*, enquanto filosofia de serviço, têm também uma fileira de gente que nada tem a ver com a sua faixa etária e nem com o seu extrato social. Há muitos *hostels* que servem pessoas com um potencial económico e um nível cultural muito elevado, mas que têm como opção de vida uma forma diferente de fazer turismo e de viver as experiências.

Há, obviamente, uma ligação grande aos *hostels* e às *low cost*. Os *hostels* acabam por ser a consequência destes voos mais económicos para as regiões.

Não é exclusivamente por isso que eles proliferaram. Há outras razões, nomeadamente a nível legislativo. Metade dos *hostels* teriam aberto com outro formato, se as exigências para a hotelaria não fossem tão grandes, como não o são para os *hostels*.

Entrevista (gravada), realizada no dia 31 de maio de 2013, nas instalações da Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, no Porto.



## **Entrevista 13. Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo**

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### **Tronco comum**

#### **1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?**

As perspetivas que nos têm sido dadas – e acompanhámos mais no início, aquando do lançamento das *low cost* há alguns anos atrás – são perspetivas muito boas, continuando-se a sentir que esse número de turistas aumenta. Não sentimos sequer que esteja ligado à questão dos *hostels*. Todo o alojamento, da hotelaria tradicional ao alojamento local, sentem esse contributo.

Não temos especificamente dados concretos para apresentar, mas a sensibilidade que nos tem sido transmitida regularmente, é positiva.

#### **2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Não só, mas também. O aparecimento das *low cost* facilita (e muito) a chegada ao Porto, cria mais nome à cidade e esse reconhecimento, com vários prémios que a cidade tem recebido, ajuda a espalhar o nome da cidade. E as pessoas acabam por viajar, não só em *low cost*.

Há sempre uma associação de um determinado tipo de turistas que viajam nas *low cost* e que procuram os *hostels*, embora não seja obrigatório que assim seja. Temos tido um grande *boom* de *hostels* no Porto e será naturalmente ligado a isso.

#### **3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades de Lisboa e Porto, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Estariamos, provavelmente, a falar de uma redução significativa, nomeadamente para o desenvolvimento dos *hostels* que, como dito anteriormente, estão (mas não só) muito associados às *low cost*.

**4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Essa base operacional iria criar mais rotas para o nosso país e isso teria um contributo muito positivo.

Neste momento, pelo menos na hotelaria do Porto, esta não precisa de aumentar capacidade, mas sim ter melhores taxas de ocupação. Mais turistas que aparecessem e seria benéfico para o setor.

No entanto, pela dimensão do território, já que somos um território pequeno, existir duas bases próximas será complicado. A base do Porto é bastante benéfica para a região. Sentimos esse impacto positivo, pelo que Lisboa também o iria sentir.

Geograficamente somos bastante reduzidos para podermos ter dois *hubs* grandes. E se a isso juntarmos Faro ...

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

São concorrentes. A grande ameaça que vemos tem a ver com o tipo de concorrência que fazem. Se é legal ou se é concorrência desleal. Essa é a nossa grande questão.

O número de turistas acaba por se espalhar, por optarem por diferentes tipos de alojamento.

Mesmo podendo ser modelos de alojamento diferente, os turistas não ligarão muito a isso. As pessoas conhecem as duas realidades e tomam as suas opções. Um público mais jovem não vê dificuldades em optar, ou mesmo em unidades com ambientes mais familiares, que são muito semelhantes às unidades de hotelaria.

O factor preço conta muito e, hoje em dia, o fator localização, com a maior parte dos *hostels* a situar-se na Baixa do Porto que é a zona mais visitada, acaba por ter algum peso.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades de Lisboa e Porto: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Teria impactos grandes, principalmente no Porto, já que Lisboa está mais consolidada com a aviação tradicional, com mais rotas. E não deixa de ser a capital.

Ao nível de turistas e dormidas sempre esteve um patamar acima do Porto, pelo que, seria normal que o Porto sentisse mais.

## Perguntas específicas

- 7. A APHORT tem-se mostrado bastante crítica face ao alojamento local. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

Temos sido bastante críticos por causa da concorrência desleal. Podem aparecer todos e podem todos operar no mercado, desde que cumpram as mesmas regras daqueles que já cá estão.

A legislação que regula o alojamento local é camarária e é muito limitada. Inclusive, um caso que é gritante, é o facto de não considerar as camaratas o que, face à maioria dos *hostels*, não representa as suas especificidades.

Nesse sentido, construímos e apresentámos a várias Câmaras Municipais um regulamento adaptado aos *hostels*. Trabalhámos com base no que existe para os caminheiros (peregrinação), onde há legislação antiga sobre o tipo de unidades de alojamento que esses caminheiros poderiam utilizar.

Trabalhámos não só nos aspetos de áreas (distância entre camas, pé direito, áreas mínimas), mas também com engenheiros nos aspetos ligados a segurança e contra incêndios.

O processo está em estudo em muitas dessas Câmaras. No caso de Caminha, certamente por estar mais habituada a trabalhar com peregrinos, aceitou e aplicou a nossa proposta como regulamento camarário.

Os *hostels* que o cumpram e estejam devidamente licenciados estão numa situação mais próxima de legalização, como das outras unidades hoteleiras.

Uma consulta, no caso do Porto, aos *hostels* licenciados, serão apenas treze, os identificados no *site* da Câmara Municipal do Porto. Mas se formos a *sites* de vendas de *hostels* (tipo *Hostelworld*) esse número aumenta para trinta e três. Há uma grande discrepância com muitos a funcionarem na ilegalidade o que traz, para além da concorrência legal, problemas de segurança para os turistas.

- 8. A APHORT possui algum estudo ou elementos que possam caracterizar a percentagem de procura de clientes utilizadores de *low cost carriers* nos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional) e alojamento local nas cidades de Lisboa e Porto?**

Não temos. A nossa ligação com os *hostels*, apesar de estarmos a trabalhar muito com eles, não nos permite ter ainda algum tipo de estudos. Algo que poderemos vir a desenvolver num futuro, mas temos estado mais envolvidos com estes aspetos de regulamentação.

- 9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo na cidade de Lisboa e Porto nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Provavelmente sim. No início, como mencionei, acompanhámos o desenvolvimento das *low cost* no Porto, através dos números do aeroporto, publicados pela ANA. Mas o que verificávamos é que esses números eram bons para ambos, não eram só bons para as *low cost*.

As companhias tradicionais têm sido bem trabalhadas, e como tal, mesmo não possuindo números atuais, não nos parece que sejam trabalhadas de forma diferente. Servem é públicos diferentes.

- 10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

Se esse privilegiar as regulares e, do ponto de vista do cliente, não lhe trazer grande diferenciação no momento da escolha que vai fazer no momento da compra, o impacto não vai ser significativo.

No entanto, se acabar por diminuir o número de rotas *low cost* e levar, eventualmente, ao aumento dos preços nas companhias regulares, em vez de os reduzir, a situação será negativa.

**11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Não será só esse o caso. A perceção que temos, vimos que o tipo de público-alvo não alterou assim tanto. Não são propriamente *backpackers*. São famílias, são jovens adultos e que fazem esse tipo de viagens.

É certo que a vinda das *low cost* facilitou também a vinda dos *backpackers*, até pelo facto de termos mais *hostels* (antes os *backpackers* estavam associados às Pousadas de Juventude), mas esse desenvolvimento não tem estado apenas assente nesse tipo de turistas.

Entrevista (gravada), realizada no dia 3 de julho de 2013, nas instalações da Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo, no Porto.





### **Entrevista 14. *Hostelworld***

This questionnaire is part of a PhD in Tourism whose title “The contribution of low cost carriers for the development of hostels in the cities of Lisbon and Porto” aims to evaluate the impact of low cost carriers in tourism, namely in hostels.

This questionnaire is being applied in interviews and/or questionnaires including Turismo de Portugal, Municipalities of Lisbon and Porto, Tourism Association of Lisbon and Porto, Confederation of Tourism of Portugal, Association of Hotels of Portugal, Association of Portuguese Travel Agents, Hostels Association, TAP Portugal, *Ryanair*, *EasyJet*, amongst others.

The questionnaire has two parts. The first part is a fixed questionnaire with the same questions for all the participants. The second part is a more specific one, more related with the activity of each participant (in this case, online distribution).

#### **Common questions (all participants):**

##### **1. What is the contribution given by low cost carriers for the development of tourism (and number of tourists) in Lisbon (and Porto)?**

Nowadays the contribution of OTA (Online Travel Agency) to the development of local units of tourism in Lisbon and Porto is really big. The main reason is the resources we put on online marketing and social media and the investment we do on new technology (mobile websites/adds/PPC) we also provide website to those properties that haven't one. We run competition on our social media and we try to promote the best properties in these destinations. It worth saying that in Portugal we can count of high quality hostels.

##### **2. Do you consider the development of hostels in Lisbon (and Porto) is related with the development of low cost carriers?**

14 years ago we weren't operating and the numbers of hostels in each destination were few. Since we came to the market we could see a progressing evolution in the hostels industries (many hostels open across the years).

##### **3. If, actually, there were no low cost carriers operating to Lisbon (and Porto), what were the impacts for tourism and the development of the hostels?**

Hostels would have to find a different way to get customers, in autonomy, could be more challenging on one side but more time consuming. Furthermore they should develop a

technology of online booking of their own (mobile friendly) in order to meet with the needs of the market. This requires a huge investment of money and time that many small properties wouldn't be able to afford.

- 4. What could be the impacts for both cities of Porto and Lisbon, if Ryanair decides to open a new base in Lisbon, as already mentioned several times in press?**

Well this would help a lot; more budgets flights will increase the need of more affordable accommodations.

- 5. Do you consider that hostels are (or can be) a threat to the traditional hotels?**

No, because they differ in the product they sell. Usually people that use hostels don't use hotels and vice versa.

- 6. Imagine that low cost carriers decide to cancel all operation and leave Lisbon (and Porto). What impacts in tourism, hotels and hostels?**

The economy of this business would be badly affected.

### **Specific questions**

- 23. Which are the criteria's to accept lodging (hotels, hostels, apartments) in your website? Do you require any legal document showing that premise is approved?**

Properties sign up on our website and then we see if they meet the criteria to be displayed on the web.

- 24. Do you have any quality control despite the guest reviews in your website?**

We always go to visit hostels (2-3-4 times a year) to see if they meet the criteria to be online.

- 25. During last year's Lisbon and Porto were well positioned in terms of awards. Nevertheless we can note the situation is not improving. Is this due to an increase of competition and quality from other hostels/markets or the need to diversify to other markets? Any other reasons?**

We see an increase of customers that decide to visit Lisbon and Porto this year.

- 11. Can we consider that the development of the tourism in the hostels was done mainly due to a low cost tourist, especially young travelers (and backpackers)?**

Yes, definitely.

- 8. Do you have any statistics (that can be known and treated) that could help me to better qualify the hostels market?**

Sorry these datas are sensible.

Resposta recebida por *e-mail*, no dia 10 de setembro de 2013.



## **Entrevista 15. Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo**

O presente guião de entrevista enquadra-se num trabalho de Doutoramento em Turismo com o título: “Contributo das companhias aéreas de baixo custo para o desenvolvimento dos *hostels* nas cidades de Lisboa e Porto” que visa, acima de tudo, avaliar a contribuição dada pelas companhias aéreas de baixo custo (*low cost carriers*) para o desenvolvimento do turismo na cidade, em particular, ao nível dos *hostels*.

### **Tronco comum**

- 1. Qual o contributo dado pelas *low cost carriers* para o desenvolvimento do turismo (e do número de turistas) nas cidades de Lisboa e Porto?**

Ajudou a democratizar o acesso dos turistas aos destinos e a dinamizar os aeroportos regionais.

- 2. Considera que o aparecimento dos *hostels* nas cidades está relacionado com o desenvolvimento das *low cost carriers*?**

Poderá estar. Está, com certeza, relacionado com o aumento de turistas e o seu comportamento de viagem, que demonstra interesse por esta tipologia de alojamento.

- 3. Se não existissem *low cost carriers* para as cidades, que impactos para o turismo e para o desenvolvimento dos *hostels*?**

Não consigo responder a esta pergunta, pois nada nos diz que as companhias de bandeira não viessem a aproveitar esta oportunidade (já conhecendo o modelo de negócio) e passassem a oferecer ‘*low cost fares*’.

- 4. Que contributo poderia trazer, para o turismo e hotelaria, a criação de uma base operacional da *Ryanair* no aeroporto de Lisboa, como já várias vezes veiculado na imprensa?**

Pelo menos, o mesmo contributo que trouxe para o Porto (mais turistas, mais dinâmica, novas ofertas de lazer, restauração e alojamento, etc.), mas, com o início da operação em Lisboa, em breve saberemos.

**5. Considera que os *hostels* são (ou podem ser) uma ameaça aos estabelecimentos hoteleiros (hotelaria tradicional)?**

Estamos num mercado de livre concorrência, pelo que os *players* que já estão a operar devem saber desenvolver respostas aos desafios que lhes são colocados. Se o mercado quer, os agentes oferecem, e a lei é cumprida, então não vejo a situação como uma ameaça.

**6. Imagine que as *low cost carriers* decidiam deixar de operar para as cidades: que impactos no turismo, na hotelaria tradicional e nos *hostels*?**

Dependeria do grau de dependência do sector sobre este modelo de transporte; da oportunidade para que as rotas fossem exploradas por outras transportadoras, etc. Não consigo fazer a apologia da desgraça quanto a esta situação, pois conheço e acredito na capacidade de adaptação das cidades e das organizações que nelas operam, se houver uma estratégia que tenha em conta este cenário.

**Perguntas específicas**

**7. Considera que a atual legislação do alojamento local traduz as necessidades do mercado dos *hostels*? Se não, o que precisa mudar?**

Não conheço a legislação.

**9. Não existe alguma injustiça na avaliação do mercado, colocando grande parte do mérito do desenvolvimento do turismo nas cidades de Lisboa e Porto nas *low cost carriers* e esquecendo o papel desempenhado, ao longo dos anos, pelas *full service carriers* e em especial pela TAP?**

Acho esta pergunta tendenciosa, e ao mesmo tempo óbvia: as cidades já existiam antes das *low-cost*; as transportadoras já operavam para elas antes das *low-cost*, e as *FSC* estavam ou deviam estar a ganhar com as operações para estas cidades. Assim sendo, terá sido uma relação *win/win*.

Interessa também saber, o grau de desenvolvimento antes e depois e o tipo de contributo. Pois podemos também perguntar: Será que as *FSC* não poderiam ter feito mais e melhor pelas cidades para onde voavam? Porque retiraram rotas do Porto para Lisboa, sem preocupações pelo impacto na cidade?

- 10. O equilíbrio entre apoios (subsídios) a companhias aéreas tradicionais e *low cost carriers*, como recentemente anunciado pelo Turismo de Portugal, não coloca em causa o desenvolvimento do turismo nas cidades, podendo levar a que algumas *low cost carriers* abandonem ou reduzam a sua operação?**

Julgo que o apoio deve ser dado em função do contributo das transportadoras para o destino. Pelo que não compreendo muito bem uma política de equilíbrio se apenas visar agradar aos operadores (*FSC* ou *LCC*).

- 11. Será que o desenvolvimento do turismo nos *hostels* se fez à custa de um turismo igualmente *low cost*, assente num turismo jovem (muitas vezes designado de mochileiro (*backpackers*))?**

Definitivamente não, pois o ipdt tem um estudo sobre o perfil do utilizar dos *hostels* no PNP e não é este o perfil dos turistas.

Resposta recebida por *e-mail*, no dia 19 de setembro de 2013.

